Winter January 8, 2020

DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ-GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİ

Muhammet Negiz

DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA

GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİ ÖRNEĞİ

MUHAMMET NEGİZ



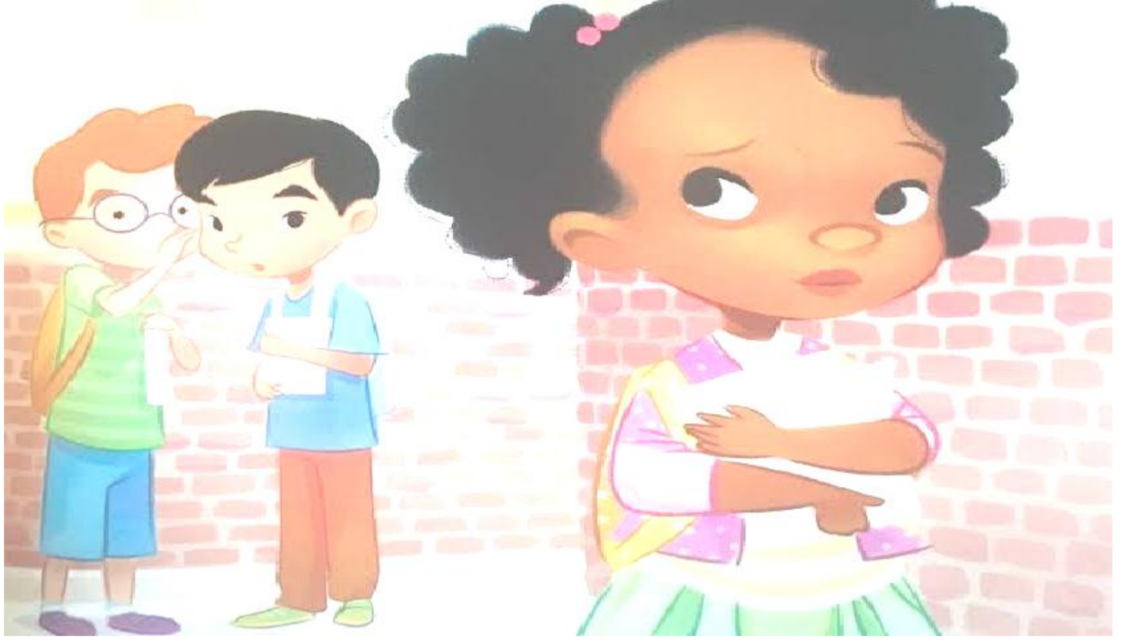
2020

DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ:

GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİ

Hazırlayan
Muhammet NEGİZ

Ocak | 2020



DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ:

GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİ

Hazırlayan
Muhammet NEGİZ

Ocak | 2020

İçindekiler

ÖNSÖZ

İnsan yaşamında önemli bir yere sahip olan duygu, örgütlerde uzun bir süre dikkate alınmamıştır. Klasik yönetim anlayışının egemen olduğu dönemlerde, Taylorist düşüncenin etkisi ile insanların duyguları göz ardı edilerek, diğer üretim unsurları gibi verimlilik ve etkinlik bağlamından ayrı değerlendirilmemiştir. Sonraki dönemlerde ise çalışanların duygularına yönelik bir farkındalık oluşmuş ve bilimsel araştırmaların ilgi alanlarından birisi haline gelmiştir. Özellikle hizmet sektöründe yaşanan gelişmelerle birlikte çalışanların duygularını dikkate almak bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bu çalışmada, çalışanların iş yerinde duygularını sergilemesi ya da sergilememesi için sergiledikleri çabayı ifade eden duygusal emek kavramı ile çalışanların işe yabancılaşması arasındaki ilişki, 2017 yapımı Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi bağlamında incelenmektedir. 1950 ve 1960'ların ABD'sinde çalışanların yaşadıkları ayrımcılık, ırkçılık ve cinsiyetçilik karşısında sergiledikleri duygusal emek ve işe yabancılaşma süreci, söz konusu film bağlamında ele alınmıştır. Bu çalışma ile işyerinde ırkçılık ve ayrımcılığın çalışanlardaki yansımalarının duygusal emek ve işe yabancılaşma unsurları dikkate alınarak ortaya konulması ve bu iki unsur arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Muhammet NEGİZ

mnergiz@live.com

8 OCAK 2020

GÜNCELLENMİŞTİR

ÖZET

Çağdaş sosyolojide en güncel eğilimlerden bir tanesi, insanların etkileşimlerinin duygusal alanlarını araştırmak olarak görülmektedir. Taylorist düşüncenin etkili olduğu dönemlerde dikkate alınmayan duygu olgusu, yeni dönemde ise daha önemli hale gelmiştir.

Çalışanın iş yerinde sergilediği duygusal emek ile çalışanın işe karşı yabancılaşması arasındaki ilişkinin incelendiği bu çalışmada, 1950 ve 1960'lı yılların ABD'sine ışık tutan 2017 yapımı Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi örnek olay olarak seçilmiştir.

Nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılan çalışmada, içerik analizi ve gömülü kuram yaklaşımları kullanılmıştır. Ayrıca, duygusal emek ve işe yabancılaşma kapsamında yapılan akademik çalışmalar incelenmiştir.

Çalışmada elde edilen bulgulara göre, bireylerin duygusal emek göstermesi ve işe yabancılaşma sürecinde, toplumsal kültür, kurum kültürü, liderlik, yasalar, teknoloji, cinsiyetçilik, ırkçılık ve ayrımcılık gibi faktörler önemli rol oynamaktadır. Elde edilen bulgular ışığında, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND WORK ALIENATION: THE CASE OF HIDDEN FIGURES

One of the most recent trends in contemporary sociology is seen as exploring the emotional areas of human interactions. The feeling of emotion which is not taken into consideration during periods when the Taylorist thinker is influential has become more important in the new period. In this study, which examines the relationship between emotional labor that an employee shows at work and alienation of an employee at work, Hidden Figures, a film of 2017, which sheds light on the United States of the 1950s and 1960s, was chosen as the case study.

In this study, content analysis and grounded theory approaches are used, which is used qualitative research methods. In addition, academic studies have been examined on emotional labor and work alienation.

According to findings in the study, factors such as social culture, corporate culture, leadership, laws, technology, sexism, racism and discrimination play an important role in the emotional labor of individuals and work alienation. According to the findings, it is seen that there is a positive relation between emotional labor and work alienation.

Key Words: Emotional Labor, Work Alienation.

GİRİŞ

Klasik yönetim anlayışında önemli bir yere sahip olmayan duygu kavramı, Hathorne deneyleri sonrasında daha farklı bir konuma sahip olmuştur. Çalışma hayatında hizmet sektörünün ağırlıklı hale gelmesi ile birlikte duygusal emek olgusunun varlığı ve önemi gündeme gelmiştir. Bu çalışmada Hochschild'in (1979, 1983) araştırmaları ile gündeme gelen duygusal emek kavramı ile Karl Marx'ın araştırmalarında önemli bir yere sahip olan yabancılaşma-işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi, 1950 ve 1960'lı yılların ABD'sini ele alan 2017 yapımı Gizli Sayılar (Hidden Figures) adını taşıyan film bağlamında ele almayı amaçlamıştır.

Bu kapsamda araştırmanın ilk bölümünde örgütlerde duygu, duygusal emek kavramı, duygusal emek stratejileri, duygusal emeğin boyutları, duygusal emek ve meslekler, duygusal emek davranışının iş görenler üzerindeki etkileri konularına değinilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, işe yabancılaşma, yabancılaşmanın boyutları, işe yabancılaşma hakkındaki ulusal akademik çalışmalar, işe yabancılaşma ve duygusal emek arasındaki ilişki konuları ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, Gizli Sayılar (Hidden Figures) filminin incelenmesi sonucunda elde edilen duygusal emek temasına ilişkin bulgular, işe yabancılaşma temasına ilişkin bulgular ve konu ile alakalı ilgili filmden alınan film karelerinden bulgular yer almaktadır.

1.ÖRGÜTLERDE DUYGU

Çağdaş sosyolojide en güncel eğilimlerden bir tanesi, insanların etkileşimlerinin duygusal alanlarını araştırmak olarak görülmektedir. Bu kapsamda çağdaş sosyoloji, sosyal hareketler, sosyal yapılar, sosyal süreçler ve kolektif davranışları öğrenme ve meslek ile çalışma türlerini, özellikle de iş ilişkilerini araştırmaya duyguları daha fazla dâhil etmiştir (Smirnova, 2012: 75).

İnsan yaşamında önemli bir yere sahip olmasına rağmen, duygunun örgütlerde uzun bir süre dikkate alınmadığı görülmektedir. Klasik yönetim anlayışının egemen olduğu dönemlerde Taylorist düşüncenin etkisi ile insanın duygusal yönleri göz ardı edilmiş ve diğer üretim unsurları gibi etkin ve verimli olarak kullanılması yönünde bir eğilim sergilenmiştir. İnsanı duyguları ile birlikte ele alma süreci ise Hawthorne çalışmaları ile gelişmeye başlayan davranışçı yaklaşımla olmuştur ve buna müteakip duyguların örgüt yaşamı üzerindeki etkilerine yönelik araştırmaların sayısı artışa geçmiştir (Oral ve Köse, 2011: 464).

Çalışma, modern hayatın içindeki merkezi bir kurumdur ve duygunun sosyolojik olarak araştırılması için de önemli bir alan olarak görülmektedir. Duyguya yönelik sosyolojik ilgi 1980'lerin başında Hochschild'in (1979, 1983) sosyal yapısalcı duygu görüşü ile başlamış ve araştırmacıların ilgisini çekmiştir (Wharton, 2014: 335). Hochschild, 1979'da The American Journal of Sociology dergisinde yayımladığı

“Duygu çalışması, duygu kuralları ve sosyal yapı” isimli makalesinde duyguların etkileşimli hesabı ve duygu yönetim perspektifinin ana hatlarını belirlemiştir. Makalede özetle, insanların bilinçli ya da gizli olarak sürekli kendilerinin ve başkalarının duygularını bilişsel değerlendirmelere konu ettiğini ve onları biçimlendirme ve kontrol etme girişiminde olduklarını belirtmiştir. Sonuç olarak Hochschild, duygu çalışmasının (emotion work), orta sınıf emeğinin bir parçası olarak metalaştırıldığını savunmuştur (Sieben ve Wettergren, 2010: 2).

İşyerinde duygu çalışması mesleki kodlara uygun olarak duygu yönetimi olarak anlaşılabilir. Bu durum, doğru etkiyi yapmak, müşteride doğru duyguları uyandırmak ve böylece ürün satmak ya da hizmet sunmak için yapılmaktadır (Smirnova, 2017: 131). Duygu çalışması (ya da duygu yönetimi), duygusal durumları ve gösterimlerini yönetmek için sergilenen çeşitli çabaları ifade etmektedir. Duygu çalışması, ilişki ve etkileşim süreçlerindeki duyguların şekillendirilmesi, oluşturulması ya da ifade edilişinin değiştirilmesine yönelik aktif stratejileri kapsamaktadır. Duygu yönetiminin stratejileri, bilişsel (bir olay ya da durumu yeniden yorumlama), davranışsal (duygusal ifadeleri kontrol etme) ya da fiziksel (psikoaktif maddeleri kullanarak duygusal uyarılmaları azaltma) nitelikte olmaktadır (Pugliesi, 1999: 126).

Hochschild ile başlayan duygunun sosyal inşasına odaklanma, çalışma ortamında, hizmet ekonomisinin büyümesinde ve iş gücüne kadın çalışanların katılımındaki artışta geniş kapsamlı bir değişime karşılık gelmiştir. Bu gelişmeler ise, günümüzde de devam eden duygular ve çalışmaya yönelik sosyolojik araştırmaların ortaya çıkmasını teşvik etmiştir. Hem sosyolojik hem de örgütsel alanlarda, çalışma üzerine duygular araştırmasının kapsamı son otuz yılda dikkate değer biçimde genişlemiştir (Wharton, 2014: 335). İş yerinde duyguların önemli hale gelmesinde hizmet sektöründe yaşanan yükselişin önemli payı bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün önemli bir istihdam kaynağı haline gelmesi ve Avrupa’da hizmet sektöründe çalışanların genel istihdamın %50’sindan fazlasını oluşturması örneğinde olduğu gibi ülke ekonomilerindeki artan rolleri ile duygular da örgüt yaşamının temel unsurlarından biri haline gelmiştir (Oral ve Köse, 2011: 464; Paoli, 1997). Ayrıca, birey çalışma hayatında yaşadığı stres vb. durumlarda iş çevresini kontrol edemeyebilirken, bu durumlara yanıt olarak duygularını yönetmeyi öğrenebilmektedir (Breedon, 2015: 1).

Duyguya yönelik örgütsel ve sosyolojik bakış açıları farklılık göstermektedir. Örgüt literatüründe psikolojik perspektiflerin güçlü etkisi, duygusal ve etkileyici konuların kayda değer bir ilgi gördüğü anlamına gelmektedir. Sosyolojik yaklaşımlar ise daha çok duygunun sosyal ilişkisel yaklaşımlarına vurgu yapmaktadır. Aynı zamanda araştırmacıların amaçları arasında farklılıklar da bulunmaktadır. Örgüt ve yönetim araştırmacıları genelde bireysel ve örgütsel performansı şekillendiren faktörleri araştırmaktadır. Sosyologlar ise öncelikle çalışma örgütlenmesi ve deneyimini yöneten yapı ve süreçleri ortaya çıkarmaktadır. Odaklanma açısından farklılıklar olsa da sosyoloji ve örgüt araştırmaları arasında yakınsama ve anlaşmanın olduğu noktalar bulunmaktadır (Wharton, 2014: 335).

1.1.DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramı ilk olarak Amerikalı sosyolog Arlie Russel Hochschild tarafından hizmet kalitesini sunmak için ihtiyaç duyulan fiziksel ya da zihinsel yeteneklerin ötesindeki emeği ifade etmek için ortaya atılmıştır (Zeithaml vd., 2009: 356). Hochschild tarafından 1983'te kaleme alınan *Yönetilen Kalpler: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi* isimli kitap, hizmet ekonomisinde çalışma ve duyguya olan sosyolojik ilginin artışına neden olmuştur. Kitapta bahsedilen duygusal emek kavramı ise birçok kişinin çalışmalarına ilham kaynağı olmuş ve yirminci yüzyılın çalışma ortamını anlamaya yönelik eşsiz bir katkı yapmıştır (Wharton, 2014: 335).Bütün bu değişimde, XX. yüzyılın temel trendlerinden bir tanesinin *"fiziksel emek performansını esas alan endüstriyel ekonomiden, duygusal emeğin yetenekli performansında temellendirilmiş post-endüstriyel ekonomiye geçiş"* olmasının da rolü bulunmaktadır (Erickson ve Ritter, 2001: 146).

Hizmet çalışanları aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını kullanarak karşı tarafın duygularını yönlendirme görevini yerine getirmekle yükümlüdür. Bu yükümlülük, duygusal emeğin çıkış noktası olmuştur (Oral ve Köse, 2011: 464).Çalışma hayatında genel olarak çalışanların kendi duygularını saklamaları ve örgüt tarafından beklenen duyguları, duygusal emek olarak yansıtmaları beklenmektedir. Bu emek kapsamında, gülümseme, göz teması kurma, samimi ilgi gösterme ve esas olarak tamamen yabancı olan ve belki de bir daha görüşülmeyecek olan kişilerle dostça diyaloglarda bulunmak yer almaktadır. Müşterilere yönelik sıcakkanlılık, nezaket, empati ve heveslilik gibi yaklaşımların hepsi, örgüt için bu sorumluluğu üstlenen çalışanlarından büyük miktarda duygusal emek gerektirmektedir (Zeithaml vd., 2009: 356). Duygusal emeğin amacı müşteriye kendini iyi hissettirmek ya da kötü hissettirmek şeklinde belirtilmiştir (Bedük, 2010: 57).

Çalışanların duygusal emek göstermesi, genelde hizmet sektöründeki işlerden kaynaklanmaktadır. Havayollarının kabin görevlilerinden güler yüzlü olmalarını beklemesi, cenaze işlerinde uğraşanların üzgün olması ya da doktorların duygusal anlamda tarafsız olması bir duygusal emek beklentisini ifade etmektedir. Duygusal emek, çalışma dünyasının birçok noktasında bulunmaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 109).Artık sadece hizmet sektöründe değil imalat sektöründe de duygusal emeği irdelemek mümkündür. Çünkü, imalat sanayindeki işverenler de artık işçilerinin duygusal emek/empati katarak ekip dayanışması içerisinde çalışmalarını talep etmektedir (Özkaplan, 2009: 19).

Duygusal emeği içeren işler, üç niteliği paylaşmaktadır. Bunlar Hochschild (1983) tarafından şu şekilde sıralanmıştır (Cribbs, 2015: 8):

-Çalışan ve müşteri arasında kişiden kişiye iletişim (sözlü ya da yüz yüze),

-İşgörenin müşteride duygular olmasını sağlayan çalışması,

-İşverinin çalışanlarına duygularını yansıtmaları için eğitim vermesi ya da kurallar belirlemesidir.

Hochschild (1983), ortaya attığı duygusal emek kavramını, *"iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunmak"* şeklinde tanımlamaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Duygusal emek kavramı, sosyologlar açısından iş yerinde "duygu çalışması" ile neredeyse eş anlamlı olarak kullanılmaktadır (Wharton, 2014: 343).

Duygusal emek konusunda Hochschild'in ufuk açan tanımlaması daha sonra araştırmacılar tarafından birtakım değişikliklere uğramıştır. Butanımlarından bir kısmı aşağıdaki gibi özetlenmiştir (Choi ve Kim 2015: 286; Cribbs, 2015: 9; Fineman, 1996: 546):

Tablo 1: Duygusal Emek Tanımları

Araştırmacı	**Tanım**
Hochschild (1983, 1989)	Bireyin yüzünde ve bedeninde açıkça gözlemlenebilen bir davranışı oluşturmak için duyguları yönetmek
Ashforth ve Humphrey (1993)	Uygun duyguyu sergileme eylemi
Morris ve Feldman (1996, 1997)	Kişilerarası işlem sırasında örgüt tarafından arzu edilen duygusu yansıtmak için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol
Fineman (1996)	Çalışanın duygusal davranışını satın almak; bireye iyi görünüm, gülümseme, ilgilenme ve nazik olma davranışları için ödeme yapılır
Grandey (2000)	Örgütsel amaçlar için hem duyguları hem de ifadeleri düzenleme süreci
Kruml ve Geddes (2000)	Çalışanların, üretim için kendilerinden belirli duyguların hissedilmesi ya da en azından dış görünüşünün yansıtılması istendiği zaman yerine getirilen davranış
Diefendorff ve Richard(2003)	Çalışma rolünün bir parçası olarak duyguların yönetimi
Glomb ve Tews (2004)	Gösteriş kurallarına uygun olarak, hissedilebilen ya da hissedilemeyen duyguların yansıtılması veya yansıtılmaması
Gosserand ve Diefendorf (2005)	Çalışma hedeflerine ulaşılabilmesi için bireyin gösteriş kurallarına cevaben duygusal gösterimlerini düzenleme süreci
Johnson (2007)	Hizmet esnasında hizmet çalışanlarının örgüt tarafından arzu edilen duyguları yansıtması
Grama ve Botone (2009)	Duygusal emek, duygusal uyumsuzluğun oluşumunu takiben kurum çalışanları tarafından duygularını ve hislerini uzlaştırmak için yansıtılan motive edilmiş gönüllü davranıştan başkası değildir.

Kaynak: Choi ve Kim 2015: 286; Cribbs, 2015: 9; Fineman, 1996: 546'dan uyarlanmıştır.

Karşılaştırmalı işletme-yönetim terimleri sözlüğünde duygusal emek, örgüt tarafından istenilen duyguların müşteriye yansıtılması şeklinde tanımlamış; ücretle satılan ve bu nedenle de değiştirilebilen bir değer olarak ifade etmiştir (Bedük, 2010: 57).Sözlüğe göre Hochschild, duygusal emeği, hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak nitelendirildiği bir oyun olarak tasvir etmiştir.

Bu bakış açısında uygulama, yönetim çalışanlarının izlenim yönetimini kapsamaktadır. Aktörler çalışırken, son hedefin belirli amaçlara ulaşmak olduğunu akılda tutarak anlamlı araçları kullanabilirler. Sonuçta, çalışanların hedeflere yerine getirebilmesi için tek yol duygularını denetlemektir. Bir çalışanın birlikte çalıştığı kişilere ya da müşterilere kendisinden sergilenmemesi istenen bir mizacını yansıtması veya öfkelenmesi halinde, bu durum yapılan işe zarar verebilir (Hashem, 2017: 108). Hochschild'in duygusal emek hakkındaki tezleri birçok kişi tarafından evrensel olarak görülmüş; iş, meslekler ve ekonominin bütün alanları ile ilgili olduğu ve çalışma ilişkilerinin evrensel bir karakteri olarak kabul edilmiştir. Dolayısı ile duygusal emek farklı meslek ve çalışma alanlarında araştırılan bir konu haline gelmiş ve bu da Hochschild'in kavramında genişleme, kesinleşme ve değişiklikler gibi çeşitli sonuçlara yol açmıştır (Smirnova, 2012: 76-77).

Bütün bu evrensellik iddialarının yanında duygusal emek konusunda ülkelere göre farklılıklar olduğu gözlemlenmektedir. Duygusal emek konusunda kültürlerarası farklılıklara yönelik bir çalışmada Grandley vd. (2005), hizmet çalışanları tarafından sergilenen duygusal emeğin ABD ve Fransa arasında farklılaştığını bulgulamıştır. Araştırma sonuçlarına göre, duygu düzenlemesi ile iş tatminsizliği arasındaki ilişki müşteri temaslı Fransız çalışanlar arasında Amerikalı çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Söz konusu farklılığın Fransız çalışanlar arasındaki duyguya doğru dürtüsel yönelimden ve Amerikalı çalışanlar arasındaki duygulara doğru bir kurumsal yönelimin olmasından kaynaklandığı ifade edilmiştir. Araştırmacılar bu durumu, Fransız kültürünün dürtüsel yöneliminin çalışanlara hissettikleri duygularını yansıtmaları için daha fazla özerklik verdiğini; buna karşılık ABD kültürünün kurumsal yöneliminin çalışanları kendilerinin istihdam koşullarına daha fazla bağlanmış hissettirdiğini ve bunun sonucunda da kurumsal gerekçelerle aynı doğrultuda duygularını gösterdikleri şeklinde yorumlamışlardır (Allen vd., 2013: 23).

Brotheridge ve Taylor (2006) tarafından yapılan bir araştırmada da duygusal emeğin sergilenmesinde kültürlerarası farklılıklar incelenmiş ve çalışanların duygusal emeği sergilemesi sırasında kültürel çeşitlilikler olduğu tespit edilmiştir. Özellikle derin rol ve duyguları saklamada kapsamında bu farklılıkların olduğu gözlenmekte iken, yüzeysel rolün bir boyutu olan sahte duyguların gösterimi açısından ise tam tersi bir durum söz konusudur. Bunun yanında, araştırmada kültüre yönelik değerlendirmelerde Hofstede'nin meşhur araştırmasında yer alan ülkelerdeki bireylerin kültürel özelliklerinde yaşanan farklılaşmaların da hesaba katılması gerektiğine işaret edilmiştir.

Cribbs (2015), duygusal emeği tanımlama ve ifade etme sürecinde kullanılan anahtar kavramlar ve bu kavramların tanımlarını Tablo 2'de belirtmiştir:

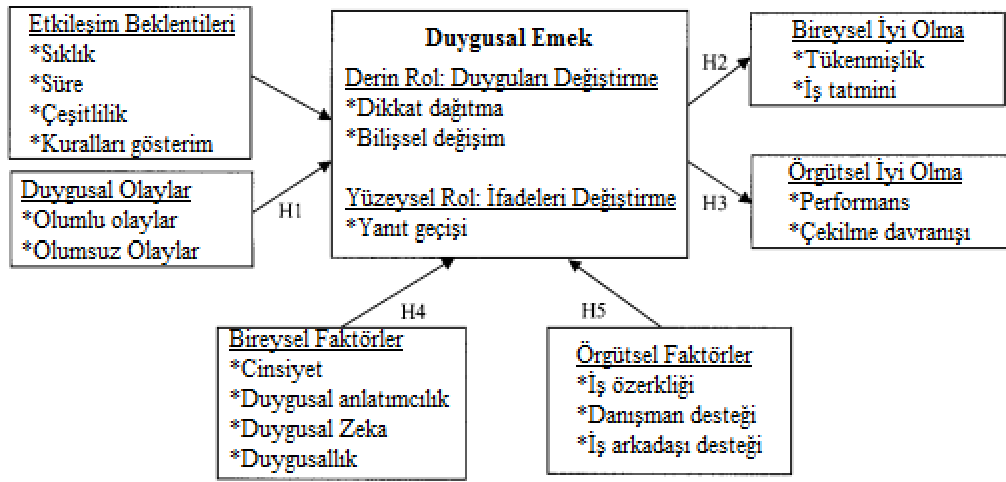
Tablo 2: Duygusal Emeğin Anahtar Kavramları ve Tanımları

Terim	Tanımlama	Kaynak
Kural ve Normların Gösterimi	Çalışanlara, uygun duyguların yansıtılması için verilen "standartlar"	Gosserand ve Diefendorff (2005)
Derin Rol	"Çalışanın gerçek sergilenen hisleri ya da duyguları hatırlatmaya çalışması" ile meydana gelir	Steinberg ve Figart (1999)
Yüzeysel Rol	"Çalışan duyguyu rol olarak yapar, böylece sergilenen duygu çalışanın gerçekten hissettiği hislerden farklılaşır"	Steinberg ve Figart (1999)
Duygu Çalışması	Duyguların yönetimi özel olarak (in private) yapılır. Duygusal emeğin eş anlamlısı olabilir; ancak Hochschild, duygusal emeğin açık bir şekilde gerçekleştirildiği ve "değişim değeri"ne sahip olduğunu savunmaktadır.	Hochschild (1983, 2012)
Duygu Düzenlemesi	"Sahip olduğumuz duyguları nasıl etkilemeye çalışırız, onlara ne zaman sahip oluruz, bu duyguları nasıl tecrübe eder ve yansıtırız"	Gross (2008)
Duygusal Uyum	"Duyguların ve gösterimlerinin beklenen rolle uyumlu olması"	Grandey vd. (2013)
Duygusal Uyumsuzluk	Duyguların ve beklenen gösterimlerinin uyumlu olmaması	Grandey vd. (2013)
Duygusal Coğrafya	"Duyguların bireylerin iş koşulları ve etkileşimlerine yerleştirilmesi"nin nasıl olduğunu açıklar	Hargreaves (2001)

Kaynak: Cribbs, A.J. (2015), Emotional labor and conflict in schools: teacher perceptions of the emotional display rules necessary for negative teacher - student interactions, Yayımlanmamış Doktora Tezi, University of Pittsburgh, 11.

Duygusal emeğin anahtar kavramları, tabloda ifade edildiği üzere kural ve normların gösterimi, derin rol, yüzeysel rol, duygu çalışması, duygu düzenlemesi, duygusal uyum, duygusal uyumsuzluk ve duygusal coğrafyadır. Bu kavramlar arasında yer alan derin rol ve yüzeysel rol, duygusal emek stratejileri olarak da bilinmektedir.

Şekilde görüldüğü üzere, Grandey'in duygu düzenlemesi modeli, duygusal emeğin önemli bileşenleri, öncülleri ve sonuçları, duygusal emek sürecini etkileyebilen bireysel ve örgütsel faktörler belirlemektedir. Duygu düzenlemesi modeli, duygusal emeğin nasıl çeşitli sonuçlara sahip olduğunu göstermesi açısından da aynı şekilde yararlıdır. Grandey'in (2000) duygu düzenlemesi modelinin birçok parçası anket temelli yöntemler kullanılarak ampirik olarak zaten onaylanmıştır (Totterdell ve Holman, 2003: 55-56).



Şekil 1: Duygusal Emeğin Kavramsal Modeli

Kaynak: Grandey, A. (2000), Emotion Regulation in the Workplace, Journal of Occupational Health Psychology, 5, p. 101.

1.1.1.Duygusal Emek Stratejileri

Kurumsal normların belirli ve uygun duygusal yanıtları zorunlu tutması ile karşı karşıya kalan çalışanların duruma uymak için seçmeleri gereken iki strateji olduğu belirtilmiştir. Bu stratejiler; yüzeysel rol ve derinsel rol olarak ifade edilmiştir (Tang vd., 2013: 51).

Yöneticilerin çalışanları olumsuz performans değerlendirmesi hakkında bilgilendirirken ciddi görünmesi ya da terfi beklentisinin gerçekleşmemesi halinde sakin bir görünüm sergilemesi gibi bireyin sahte duygularını dışa vurabilmesi için gerçek duygularını bastırması gerekmektedir. Bireyin dışa vurmaması gereken duyguyu gösterebilmesi için gerçek duygularını ve bu duygulardan kaynaklanan mimikleri saklaması *yüzeysel rol*; bireyin dışa vurmaması gereken duyguyu gösterebilmek için gerçek duygularını değiştirmeye çalışması da *derin rol* olarak ifade edilmektedir (Robbins ve Judge, 2013: 110). Oral ve Köse (2011) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmanın bulgularına göre, kamu sektöründe çalışanlar özel sektördekilere oranla daha fazla yüzeysel davranış göstermekte ve daha fazla duygusal çaba harcamaktadırlar.

Ashford ve Humprey (1993) tarafından yapılan bir gözlem, Hochschild'in duygusal emek tanımlamasının çalışanın arzu edilen duyguyu, doğal ve gerçek olarak göstermesi durumu için örneklere müsaade etmediğini ortaya koymuştur. Bir hemşirenin yaralı bir çocuğu görmesi halinde sempati duyması için "rol" yapması gerekmediği gibi; çalışanın *"doğal duygular"*ı, beklenen duygusal gösterim ile uyumlu olduğunda duygusal iş taleplerini yönetmek için üçüncü bir strateji olarak önerilmiştir. Çalışanlar gözlemlendiğinde bu üç stratejiden bir tanesini benimseyen

bireyler olduğu gibi üç stratejinin karmasını uygulayan kişiler de bulunmaktadır (Jordan, 2007: 4-5).

Lazányi (2004), bir bireyin kendi duygularının sadece dışsal tezahürlerini (çehre, ses tonu, tonlama ve mimikler) duygularını gerçekten değiştirmeden örgütün duygusal normlarını yerine getirmek için kullanması halinde yüzeysel rolü oynadığını ifade etmektedir. Bu durumda o kişinin duygusal gösterimleri, gerçek duyguları ile uyuşmamaktadır. Ashfort ve Humprey (1993) bu nedenle yüzeysel rolü "izlenim yönetimi" olarak tanımlamaktadır. Yüzeysel rol stratejisinin uygulanmasında sergilenen duygularile hissedilen duygular arasındaki farklılık duygusal uyumsuzluğa (emotional dissonance) neden olmaktadır (Mesmer-Magnus vd., 2011: 4).

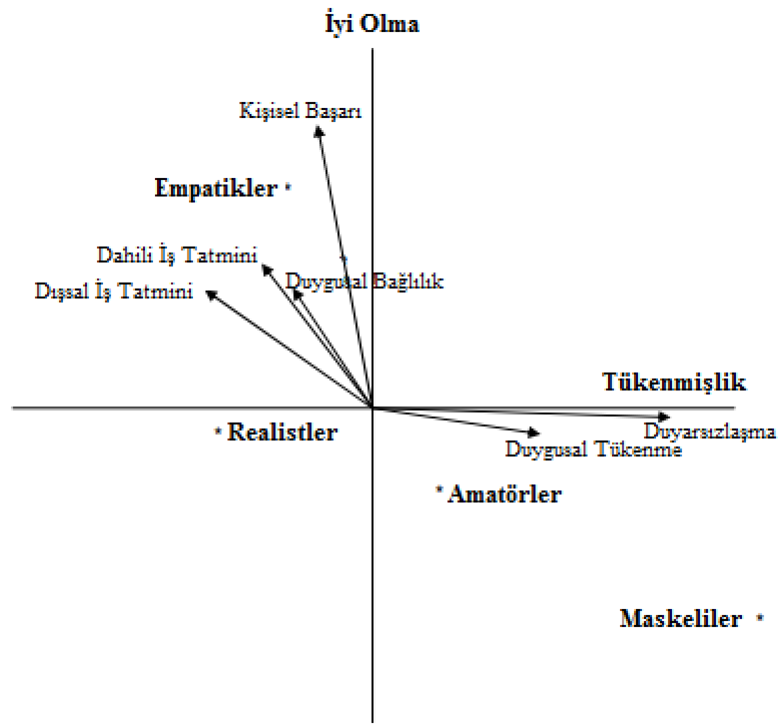
Bireyin örgütün duygusal normlarına uymak için gerçek duygularını değiştirmesi, derin rolü sergilediğini göstermektedir. Bu değişim, ya bilişsel süreçler ve kasıtlı çabadan ya da kendiliğinden gelişen empatiden kaynaklanmaktadır (Lazányi, 2004: 2).Derin rolü tamamlamak için çalışanın duyguları aktif biçimde uyarılmış, bastırılmış ve şekillendirilmiştir (Ashfort ve Humprey, 1993: 93).Hochschild'in bulgularına (1983) göre derin rol oynama, yüzeysel rolün aksine duygusal tükenmeye (emotional exhaustion) ya da duyarsızlaşmaya (depersonalization) neden olmamaktadır ama çalışanların işe katkı sağlama duygularını olumlu yönde etkilemektedir (Lazányi, 2004: 2). Derin rolün oynanmasındaki nihai amaç ise, çalışanın kendisinden müşteriye gösterilmesi istenen duyguyu gerçekten hissetmesidir. Yakın zamanda evlenen ve bir giyim mağazasında çalışan bayan satış danışmanının yeni nişanlı müşterilerine gülümsemesi ve onların evlilik hazırlıklarını duyduğunda gerçekten mutlu olması bir duygusal uyum örneği olarak verilebilir (Cribbs, 2015: 13-14).

Hashem (2017) tarafından çağrı merkezi çalışanları ile gerçekleştirilen bir çalışmada, yüzeysel rolün çalışanların performansında en etkili değişken olduğu ve çalışma örnekleminde en çok kullanılan yaklaşım olduğu görülmüştür. Buna ek olarak, çağrı merkezi departmanına sahip olan bütün örgütlerin bütün müşteri türleri ile iş yapabilme ve en iyi performansı gerçekleştirebilmeleri için çalışanlarını yüzeysel rol sergilemelerini esas alarak eğittikleri ortaya çıkmıştır.

Breedon (2015) ise, duygusal emek stratejileri hakkında yapmış olduğu araştırmada derin rol stratejisine yönelik eğitim programlarının oluşturulması gerekliliğine dikkat çekmiştir. Bu konuda Constantin Stanislavski (1938) tarafından geliştirilen, duygusal teknikler ya da bilişsel duygusal teknikler kullanarak bireylerin kendi duyguları ile temasta olmasını öğreten ve bu sayede bir duygusal hafızayı yeniden çağırarak kişinin kendi duygularını değiştirebileceği ifade edilen*"sistem"* isimli oyunculuk metodu (method acting) ile kurumsal eğitim konusundaki araştırmacılardan Donald Kirkpatrick'in (1994) geliştirmiş olduğu eğitim seviyelerini (reaksiyon, öğrenme, davranış ve sonuçlar) dikkate alarak derin rol stratejisine yönelik çalışanlara bir eğitim programı uygulanabileceğini vurgulamıştır.

Personelin duygusal gösterimlerini şekillendirmeye yönelik örgütsel uygulamalar genel olarak insan kaynakları yönetimi (İKY) şemsiyesi altında toplanmaktadır. İşe alım, seçim, eğitim, performans yönetimi, tazminat ve gibi aşamalardaki uygulamaları ile İKY, duygu yönetimi konusunda önemli kazanımlar sağlayacaktır (Pugh vd., 2013: 203)

Jordan vd. (2007), çalışanların kendi duygusal emeklerini yönetme stratejilerinin farklı kombinasyonlarını kullanıp kullanmadıklarını tespit etmek için kümeleme (cluster) analizinden yararlanmıştır. Bu kapsamda, amatörler (yüzeysel rol, derin rol ve gerçek ifade stratejilerinin orta derece kullanımı), maskeliler (yüksek yüzeysel ve derin rol), empatikler (yüksek derin rol ve gerçek ifade) ve realistler (yüksek gerçek ifade) şeklinde dört küme elde edilmiştir (Bkz. Şekil: 2).



Şekil 2: Duygusal Emek Grupları Arasındaki Farklılıklar

Kaynak: Jordan, C., Soutar, G., ve Kiffin-Petersen, S. (2007). Emotional labour strategies: A subgroup analysis. In R. Chapman (Editör). 21st ANZAM Conference. Sydney, Australia, Vol. 21, 8.

Bu dört küme ve çıktıları incelendiğinde amatörler ve maskelilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile karşı karşıya oldukları gözlemlenmiştir. Empatikler ve realistler ise iş tatmini, duygusal bağlılık ve kişisel başarıda yüksek olma eğilimi sergilemektedir. Bu sonuçlar, duygusal emek sergileyenlere ve onların tercih ettiği stratejilere yönelik yeni perspektifler sunmaktadır (Jordan vd., 2007: 1.

1.1.2.Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek kavramı, çeşitli boyutları ile birlikte incelenmektedir. Duygusal emek kavramını geliştiren Hochschild (1979,1983), çalışanların duyguları ilgili

davranışlarını yüzeysel rol ve derin rol olarak iki boyutta ele almıştır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78). Daha sonra gelen araştırmacılar ise Hochschild'in bulguları üzerinde bir kısım ekleme ve değişiklikler yapmışlardır. Geliştirilen ölçekler neticesinde çeşitli duygusal emek boyutları elde edilmiştir.

Duygusal emeğin ölçülmesinde Zapf vd. (1999) tarafından geliştirilen Frankfurt Duygu Çalışması Ölçeğini (Frankfurt Emotion Work Scales: FEWS 3.0) kullanan araştırmacılar da bulunmaktadır. Bu kapsamda yapılan bir çalışmada araştırmacıların duygusal emek ve duygusal çalışma kavramlarını eşanlamlı olarak kullandıkları gözlemlenmektedir. Bu ölçeğe göre duygusal çalışma/duygusal emeğin boyutları, *olumlu duygular, olumsuz duygular, duyarlılık gereksinimleri* ve *duygusal uyumsuzluk* şeklindedir. Kavramlar aşağıda kısaca açıklanmıştır (Zapf ve Holz, 2006: 1-13):

Olumlu duygular: Hoş duygular gösterme gerekliliğini ifade etmektedir. (Örnek: İşinizde ne kadar sıklıkla müşterilerinize hoş duygular sergilemek zorunda kalıyorsunuz?)

Olumsuz duygular: Hoş olmayan duygularla ilgilenme ve onları sergilemenin gerekliliğini sormaktadır. (Örnek: Müşterilerinize yönelik hoş olmayan duygular sergileme zorunluluğunuz işinizde ne kadar sıklıkla olmaktadır?)

Duyarlılık gereksinimleri: Müşterilerin mevcut duyguları hakkında empati ya da bilginin iş tarafından gerekli görüşüp görülmediğini incelemektedir. (Örnek: İşiniz müşterilerinizin duygularına dikkat etmeyi gerektiriyor mu?)

Duygusal Uyumsuzluk: Hissedilmeyen duyguların sergilenmesi ve hissedilen ama örgütsel olarak istenmeyen duyguların bastırılmasını ifade etmektedir. (Örnek: İşinizde hissettiğiniz duygu ile uyuşmayarak olumlu duygular sergilemek zorunda olmanız bu durumda ne kadar sıklıkla gerçekleşmektedir?)

M. Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen 15 maddeli duygusal emek ölçeğinde, 6 adet duygusal emek boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; duygusal gösterimin süreci, yoğunluğu ve çeşitliliği, etkileşimin süresi, yüzeysel rol ve derin rol olarak ifade edilmiştir.

Diefendorf vd. (2005) tarafından hazırlanan 14 maddeli ölçekte (The Emotional Labor Scale- ELS), duygusal emeğin 3 boyutu olduğu bulunmaktadır. Bu boyutlar; derin rol (5 madde), yüzeysel rol (4 madde) ve doğal olarak hissedilen duyguların yansıtılması (3 madde) şeklindedir (Çukur, 2009: 564).

Chu ve Murmann (2006) tarafından geliştirilen 15 maddeli duygusal emek ölçeğinde iki boyut yer almaktadır. Bu boyutlar; duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olarak belirlenmiştir. Bu ölçeği Türkiye örneklemine uyarlama çalışmasını gerçekleştiren Kiral (2016), ölçeğin Türkiye örnekleminde üç boyutta çalıştığını tespit etmiştir. Bu boyutlar; yüzeysel rol, derin rol ve samimi davranış olarak belirlenmiştir.

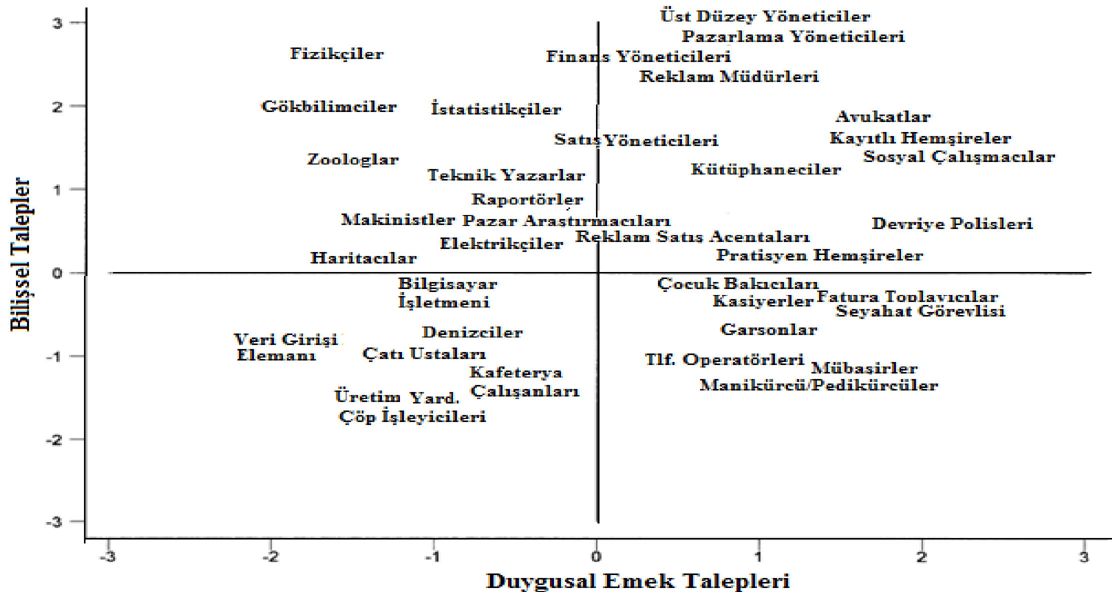
Çukur (2009), öğretmenlerin duygusal emeğini ölçmeye yönelik gerçekleştirdiği çalışması sonucunda, 20 maddeden oluşan bir ölçek (Teacher Emotional Labor Scale (TELS) geliştirmiştir. Bu ölçeğe göre, duygusal emeğin her biri 5 maddeden oluşan 4 boyutu bulunmaktadır. Bunlar; Kendi kendine duygu düzenlemesi (bireyin duygusunu gerçek olarak yansıtması), yüzeysel rol, duygusal sapma (bireyin kendisinden bu şekilde bir davranış beklenmemesine rağmen duygusunu aynen yansıtması) ve derin rol olarak ifade edilmiştir.

Gaan (2011), işletme okullarından 491 katılımcı ile gerçekleştirdiği çalışmasında, Hindistan bağlamında duygusal emek ölçeği geliştirmiştir. 12 maddeden oluşan duygusal emek ölçekte 4 boyut bulunmaktadır. Bunlar; duygusal gösterim, derin rol, yüzeysel rol ve kendi kendine düzenlemedir.

Liu ve Zhang (2015) tarafından, 150 ilk ve orta dereceli okullarda görev yapan öğretmenlerin yanıtladıkları anket sorularının kapsamında geliştirilen duygusal emek ölçeğinde 3 boyut olduğu görülmüştür. Bu boyutlar; yüzeysel rol, aktif derin rol ve pasif derin rol olarak belirlenmiştir.

1.1.3.Duygusal Emek ve Meslekler

Glomb vd. (2004), duygusal emek ve bilişsel talepler açısından mesleklerin konumlarını Şekil 3'te göstermiştir. Tabloya göre, meslek grupları bilişsel ve duygusal emek talebi yüksek olanlar, bilişsel talebi yüksek, duygusal emek talebi düşük olanlar, bilişsel ve duygusal talepleri düşük olanlar ve son olarak da bilişsel talebi düşük ama duygusal emek talebi yüksek olan meslekler şeklinde sınıflandırılmıştır.



Şekil 3: Duygusal Emek ve Bilişsel Taleplere Göre Mesleklerin Konumu

Kaynak: Glomb TM, Kammeyer-Mueller JD, Rotundo M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. Journal of Applied Psychology, 89(4), s. 710.

Bu sınıflama içerisinde de grupların bilişsel ve duygusal talepleri arasındaki farklılıklara göre bir konumlandırma yapıldığı görülmektedir. Çocuk bakıcılığı ve kasiyerlik gibi mesleklerin bilişsel talepleri düşük iken, duygusal emek talepleri ise yüksek olarak ifade edilmiştir. Avukatlar ve sosyal çalışmacılar ise bilişsel ve duygusal emek talebi yüksek olarak konumlandırılmıştır. Fizikçiler ve İstatistikçiler gibi çeşitli meslek grubu mensupları bilişsel talepleri yüksek ama duygusal emek talebi düşük olarak sınıflandırılırken; çöp işleyiciler ve kafeterya çalışanları gibi çeşitli meslek mensupları da hem bilişsel hem de duygusal emek talepleri düşük olarak belirlenmiştir.

1.1.4.Duygusal Emek Davranışının İşgörenler Üzerindeki Etkileri

Duygusal emek kavramının önemi gittikçe artarken, kişisel ve örgütsel bağlamdaki etkileri de çoğalmaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012: 80). Duygusal emeğin sonuçlarına yönelik gerçekleştirilen erken dönem araştırmalarda çalışanlar üzerinde zararlı etkileri olduğu vurgulanmasına rağmen, çeşitli pozisyonlardaki çalışanlara yönelik araştırmalar duygusal emeğin sonuçlarının tekdüze olumsuz olmadığını öne sürmektedir (Pugliesi, 1999: 130).Özellikle hizmet sektöründe olmak üzere duygusal emek, işgörenler üzerinde çeşitli etkilere yol açmaktadır. Bu etkiler, verimlilik artışı, hizmet kalitesinde yükselme, satışlarda ve müşteri memnuniyetinde artış gibi olumlu sonuçlar şeklinde olabileceği gibi; iş doyumsuzluğu, tükenmişlik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar ve yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara da neden olabilmektedir (Oral ve Köse, 2011: 465). Duygusal emeğin sonuçlarındaki bu çeşitlilik ise uygulanan duygu yönetiminin farklı şekillerinden kaynaklanabilir (Pugliesi, 1999: 125).

Wharton (1996), duygusal emeğin olumlu sonuçlarına yönelik bulgular elde eden araştırmalarda ön cepheye yani interaktif hizmet çalışanları ya da insanlarla mükemmel bir iletişim kurma imkânına sahip olan işlere odaklanmış olması anlamlıdır. Bu istihdam bağlamında, müşterilerin duygularının yönetimi, bir çalışanın yeteneklerindeki kontrol etme algısını veya gurur duygusunu artıracaktır (Pugliesi, 1999: 131). Çalışanların işyerlerindeki rolleri ya da üretim hedeflerine ulaşmayı sağlayan duygu yönetimi ve duygusal emek performansına yönelik örgütsel zorunluluklarla güçlü biçimde özdeşleşmesi halinde iş tatmininde artış yaşanabilecektir (Pugliesi, 1999: 131).

Shuler ve Sypher (2000), 911 dağıtım görevlisinin katılımı ile duygusal emek beklentilerini tanımlama ve duygusal emeğin olumlu rolünü belirleme amacıyla gerçekleştirdikleri bir araştırmada, duygusal emeğin örgütsel topluluğu şekillendirmeye yardım ettiğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır (Cribbs, 2015: 19).

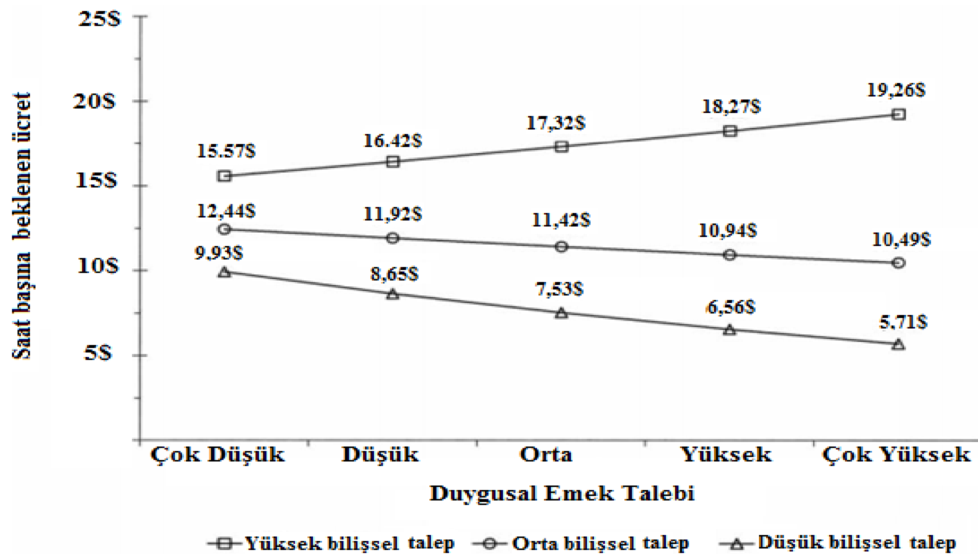
Payne vd. (1982), yapmış oldukları çalışmada duygusal emeğin derinlemesine ve kalıcı olarak akıl durumlarını etkilediği sonucuna varmıştır. Buna göre, olumsuz etkilerin sonucu olarak, bir birey duygusal emeği gerçekleştirmeye yönelik sadece eğilim ve isteğini değil bütün yeteneğini kaybedebilir (Lazányi, 2004: 1). Bu durumun duygusal emek olarak değil duygusal uyumsuzluk (emotional dissonance) olarak ifade

eden Lazányi (2004), sonuçlarının zararlı olabileceğini belirtmiştir. Ona göre, bir bireyin doğuştan sahip olduğu duygular ile iş yerindeki beklenilen duygularının aynı olması durumunda ne duygusal uyumsuzluk ne de olumsuz yan etkileri söz konusu olacaktır.

Hochshild (1983), Delta uçuş görevlilerinin katılımı ile gerçekleştirdiği çalışmasında, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik etkileri olduğunu bulgulamıştır. Yapmış olduğu mülakat ve gözlemler; uçuş ekibinin, otantikliğin olmaması, duyguların kaybolması, özgüven azalması ve tükenmişlik gibi sorunlardan sıkıntı çektiğini göstermiştir (Pugliesi, 1999: 126).

Duygusal emeğin muhtemel çıktılarından bir tanesi de işletme, kurum ya da kuruluşun gelir akışında yaşanan değişimdir (Cribs, 2015: 21). Gelir artışında yaşanan artış ya da azalma da işgörenleri ücret, istihdam ve çalışma koşulları gibi farklı açılardan olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilir. Wouters (1989) da duygusal emeğin açık bir şekilde olumlu çıktılar yaratabileceğini ifade etmiştir. Bunun sebebi ise, çalışma ortamında duygusal emek için kesin potansiyel kazançların olabileceği şeklinde ifade edilmiştir.

Duygusal emeğin sergilenmesi ile çalışanların elde ettikleri kazanç açısından bakıldığında da ters orantılı bir durumun söz konusu olduğu görülmektedir. Glomb vd. (2004) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, bir işin hem bilişsel hem de duygusal emek açısından yüksek talep gerektirmesi halinde yüksek ücretler söz konusu iken; yüksek duygusal emek gerektirmesine rağmen bilişsel açıdan düşük talebin söz konusu olması durumunda ücretin de düşük tahsis edildiği belirlenmiştir. Bu durum aşağıdaki şekilde görülmektedir:



Şekil 4: Duygusal Emek Talebi ve Bilişsel Taleplerin Ücrete Yansıması Kaynak: Glomb TM, Kammeyer-Mueller JD, Rotundo M. (2004). Emotional labor demands and compensating wage differentials. Journal of Applied Psychology, 89(4):709.

Yüksek duygusal emek gerektiren ve yüksek bilişsel talebe sahip olan meslek gruplarına yüksek ücret ödenmesinin yanında yüksek duygusal emek gerektiren ama bilişsel talebi düşük olan meslek gruplarına düşük ücret ödenmesinde bir haksızlığın olduğu değerlendirmesi yapılabilmektedir. Belirlenen ücretler arasındaki farkın sebeplerinden birisi söz konusu işlerde çalışmaya gönüllü kalifiye çalışanın zor bulunuyor olmasıdır (Robbins ve Judge, 2013: 111).

Büyük kazanımların çoğunda olduğu gibi duygusal emeğin ileri mühendisliği de içinde yeni çıkmazlar (dilemma) barındırmaktadır. Duygusal emeğin çıkmazları ***beşeri maliyetler*** (human costs) olarak isimlendirilmiştir. Üç ana başlıkta ifade edilen ve her birinin ayrı riske sahip olduğu ifade edilen bu maliyetler aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Hochschild, 2012: 187):

-Çalışan, iş ile kendisini yürekten bir tutar ve bundan dolayı tükenmişlik riski bulunmaktadır.

- Çalışan, kendisini açık bir biçimde işinden ayırmıştır ve durumda tükenmişlik sıkıntısı çekmesi pek muhtemel değildir ama kişi kendisini ayrım yaptığı için suçlayabilir ve kendisini *"samimi olmayan, sadece bir aktör/oyuncu olan"* bir kişi olmakla aşağılayabilir.

-Çalışan, kendisini rolünden ayırmıştır ve bundan dolayı da kendisini suçlamaz. İşini de olumlu biçimde rol yapma yeteneği gerektiren bir iş gibi görür. Bu çalışan için tamamen rol yapmaktan yabancılaşması riski bulunmaktadır ve *"biz sadece illüzyon (yanılsama) yapıcılarız"* ifadesindeki gibi iş hakkında biraz sinizm söz konusudur.

Hochschild (2012), bu üç çıkmazdan potansiyel olarak en zararlısının çalışanın kendisini iş ile birlikte tutması olduğunu ifade etmektedir. Ancak, çalışanların iş hayatının koşulları üzerindeki kontrol duygusunu hissedebilmeleri durumunda, bu üç çıkmazın zararları azaltılabilecektir.

2.İŞE YABANCILAŞMA

Yabancılaşma kavramı, son yarım yüzyılda yönetim ve organizasyon alanında tartışılan bir konu olarak görülmekle beraber alandaki görgül araştırmalar ise son on yıl boyunca gerçekleştirilmiştir (Güğerçin ve Aksay, 2017: 137). Bu kavram, From (2001) tarafından, bireyin kimlik duygusunu kaybederek çözülme yaşaması ve onun bir şeyler isteme duygusundan mahrum bırakılması şeklinde tanımlanmıştır (Yıldız, 2018: 711).

Boudon (1989) ve Ertoy (2007) tarafından ifade edildiği üzere yabancılaşma kavramı hukuk, psikoloji, sosyoloji ve dinde farklı şekillerde ifade edilmektedir. Buna göre, yabancılaşma kavramı hukuka göre; "bir menfaati veya hakkı transfer etmek veya satmak", psikolojide; "kişilik bölünmesi veya delilik", sosyolojide; "birey ile toplum arasındaki bağın çözülmesi", dinde; "birey ile yaratıcı arasındaki bağın çözülmesi" olarak belirtilmiştir (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016: 2). Farklı şekillerde tanımlanan

yabancılaşma kavramını en genel olarak "bireylerin birbirlerinden ya da belirli bir ortam veya süreçten uzaklaşmaları" şeklinde ifade etmek mümkündür (Marshall, 1999: 798).

Hegel, yabancılaşma kavramını literatüre kazandıran isim olarak, insan yaşamının doğaya kolaylıkla yabancılaşabileceğini ileri sürmüş ve yabancılaşmayı insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki mesafenin açılması şeklinde ifade ederek felsefi bir yaklaşımda bulunmuştur (Güğerçin ve Aksay, 2017: 137; Şimşek vd., 2012: 54). Karl Marx özellikle kavramın iktisadi yönüyle ilgilenmiştir (Güğerçin ve Aksay, 2017: 138). Karl Marx'ın yazılarında özel bir yere sahip olan yabancılaşma, Marksist sosyoloji ile anılan kavramlardan birisidir. Marx, kapitalizm ve işverenler aracılığı ile emeğin yabancılaştığını ve bu tür emeğin dört özelliğe sahip olduğunu ifade etmiştir. Bu özellikler (Gordon, 1999: 798-799):

-İşçinin kendi özüne yabancılaşması,

-Emeğin metalaşmasından dolayı işçiler arasında yabancılaşma,

-İşçinin denetiminden çıkmasından dolayı kendi ürününe yabancılaşması,

-İşçinin üretim eylemine yabancılaşması ve artık daha az içsel tatmin sunması ya da hiç sunmamasıdır.

Veblen (1899), yabancılaşmayı çalışma içgüdüsü ile ilişkilendirmiş ve bu içgüdünün yitirilmesi ya da bastırılmasına bağlı olarak bireyin özgür çalışma imkânı bulamamasını yabancılaşma olarak ifade etmiştir (Aydın ve Takay, 2017: 5). Durkheim, yabancılaşmayı sosyolojik açıdan ele almıştır. Ona göre yabancılaşma, değer sistemleri ve normların, bireylerin davranış ve isteklerini yönlendirememesinden kaynaklanmaktadır (Şimşek vd., 2012: 54).

İşe yabancılaşma olgusu, günümüzde çalışanların karşılaştığı en önemli sosyo-psikolojik problemlerden birisi olarak görülmekte ve bireysel ve örgütsel açıdan olumsuz sonuçlarının mevcut olduğu ifade edilmektedir (Ertekin ve Özmen, 2017: 26). Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde işe yabancılaşma olgusunun işgören davranışları, örgüt psikolojisi ve yönetim tekniklerini içeren kavramlarla yakın ilişkide olduğu görülmektedir (Mürteza vd., 2017: 3).

Maksimum etkinliğe odaklanma, çalışanlar üzerinde güçlü denetim mekanizmaları oluşturma gibi özellikleri ile öne çıkan modern örgütlerde bireyler, çeşitli açılardan hissettikleri örgütsel baskı ve tahakküm nedeniyle stres ve bunaltı psikozu gibi sorunlar yaşamaktadır. Bu örgütlerde bireyin katı bir akılcılıkla çevrili olması, gayri şahsi davranmak zorunluluğu, sınırlı görevler ve sorumlulukları nedeniyle kendisini bir bütün olarak ifade edemediğinden benlik temelli krizler, ileri düzeyde yalnızlık ve yabancılaşma gibi sonuçlara neden olmaktadır (Tükel, 2012: 42). Kendi kendine yeter durumda olduğunu düşünen bireyin sosyal ilişki kurma arzusunu kaybetmesi, rasyonalite ve gayrişahsîlik gibi sınırlar nedeniyle çalışanların diğer meslektaşları ile

dostluk ve samimi ilişkiler kuramaması kişilerin birbirlerini tanımaktan uzaklaşarak iş ortamına yabancılaşmasına neden olmaktadır (Tükel, 2012: 42).

Blauner ve Weber gibi isimlerin bürokratikleşme ile yabancılaşma arasında bağlantı kurduğunu ifade eden Erkal (1984: 18-20), sorumluluktan kaçmak veya yaymak, kararda gecikme ve bürokratik sabotaj gibi bürokrasilerin olumsuz yönlerinin çalışanların işten soğuması ve tatminsizlik duyması ve yaratıcı bir role sahip olamaması gibi sebeplerle işe yabancılaşabileceğini belirtmiştir.

Tablo 3: İşe Yabancılaşma Öncülleri ve Sonuçları

İŞE YABANCILAŞMA	
ÖNCÜLLERİ	**SONUÇLARI**
Demografik Özellikler: -Medeni Durum (Celep, 2008; Şimşek vd., 2012; Dönmez, 2015) -Yaş, kıdem (Kasapoğlu, 2015) -Eğitim, gelir düzeyi (Anaş, 2016)	-İyi oluş halinde azalma (Coburn, 1979)
-Örgüt yapısı, merkezileşme düzeyi, hiyerarşi düzeyi (Aiken ve Hage, 1966) -Karar mekanizmalarına çalışanların dahil edilmemesi (Aiken ve Hage, 1966; Sulu vd., 2010) -Liderlik türü (Banai ve Raisel, 2007)	-Başa çıkma stratejisi olarak alkole yönelme (Greenberg ve Grunberg, 1995)
-İş özellikleri: görev çeşitliliği, görev kimliği (Shantz vd., 2015), -İş karakteristikleri (Banai ve Reisel, 2007)	-Örgüte bağlılık (Sulu vd., 2010)
-İş stresi (Sulu vd., 2010; Yadav ve Nagle, 2012; Koçoğlu, 2014) -İş Tükenmişliği, tükenmişlik (Cheung, 2008)	-İşten ayrılma niyeti (Chiaburu, 2014)

Kaynak: Atay, S., ve Gerçek, M. (2017). Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 7(2), 324-325.

Yukarıdaki tabloya göre Atay ve Gerçek (2017), işe yabancılaşmanın öncüllerini demografik özellikler, medeni durum (yaş, kıdem, eğitim, gelir düzeyi), örgüt yapısı, merkezileşme düzeyi, hiyerarşi düzeyi, karar mekanizmalarına çalışanların dâhil edilmemesi, liderlik türü, iş özellikleri (görev çeşitliliği, görev kimliği), iş stresi, iş tükenmişliği olarak ifade ederken, işe yabancılaşmanın sonuçlarını ise iyi oluş halinde azalma, başa çıkma stratejisi olarak alkole yönelme, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti şeklinde belirlemiştir.

2.1.Yabancılaşmanın Boyutları

Farklı bilim dallarınca farklı biçimde ele alınan yabancılaşma kavramı, çoğu zaman genel bir kavram olarak değerlendirildiği için net bir şekilde anlaşılmasında zorluk oluşmuştur. Seeman (1959), yabancılaşmayı genel bir kavram olarak incelenmekten çıkarıp, boyutları olan bir kavram haline getirerek bu zorluğu ortadan kaldırmaya çalışmıştır (Tuğal vd., 2017: 481). Yabancılaşmaya sosyo-psikolojik bağlamda yaklaşan Seeman (1959), yabancılaşmayı beş kategoride incelemiştir. Bu kategoriler şu şekildedir (Şimşek vd., 2012: 55; Mürteza vd., 2017: 4-5):

-*Güçsüzlük:* Bireylerin yaşamını etkileyen koşullara yönelik etki ve denetim sağlayamaması,

-*Anlamsızlık:* Bireylerin eylemlerinin anlamını yitirmesi ve genel amaçlarla uyumsuz olması,

-*Kuralsızlık:* Kuralların etkisini kaybetmesinden dolayı kural dışı eylemler aracılığı ile amaçlara ulaşılacağına inanılması,

-*Topluma Yabancılaşma:* Toplum ve örgüt açısından değerli olan inanç ya da amaçların birey açısından önemini yitirmesi,

-*Kendine Yabancılaşma:* Bireysel eylemlerin kendi başına doyum kaynağı olma özelliğini yitirmesi ve kendi dışındaki doyumlar için bir araç haline gelmesidir.

Dean (1961) ise, oluşturduğu yabancılaşma ölçeğinde güçsüzlük, sosyal izolasyon ve kuralsızlık olmak üzere üç boyutta kavramı incelemiştir. Bu boyutlardan güçsüzlük ve sosyal izolasyon, 9 ifade ile ölçülürken, kuralsızlık boyutu da 5 ifade ile ölçülmekte ve bu sayede yabancılaşma ölçeği 24 ifadeden oluşmaktadır (Güğerçin ve Aksay, 2017: 140).

Bu boyutlardan, güçsüzlük boyutu, Hegel, Marx ve Weber'in çalışmalarında yer alan işgücünün üretim faktörü olarak kendi işi üzerindeki kontrolü kaybetmesi ve kendine ait olmayan hedefler dışındaki alanlarda çaba gösterme zorunluluğu ile güçsüzleşeceği tespitine dayandırılmaktadır Güğerçin ve Aksay, 2017: 141). Kuralsızlık ve sosyal izolasyon boyutları ise Durkheim'ın anomi kavramı ile ilişkili olarak geliştirilmiştir. Durkheim, yaşanan hızlı değişimler neticesinde bireylere yön veren normların anlamsızlaşması ve bireyin grup standartlarından ayrılması hususuna dikkat çekmiştir (Güğerçin ve Aksay, 2017: 141).

2.2.İşe Yabancılaşma Hakkındaki Ulusal Akademik Çalışmalar

İşe yabancılaşma konusunda ulusal düzeyde yapılan akademik çalışmaların artış eğiliminde olduğu gözlemlenmektedir. 1990-2017 tarihleri arasında hazırlanan yüksek lisans ve doktora düzeyindeki tezlerde eğitim, sağlık, turizm gibi çeşitli sektörlerde çalışanların işe yabancılaşma düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalar gerçekleştirildiği görülmektedir.

Tablo 4: İşe Yabancılaşma Hakkındaki Ulusal Akademik Tezler (1990-2017)

GÜLTEKİN, B.	1990	Zekai Tahir Burak Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi personelinin işe yabancılaşması konusunda bir araştırma
ELMA, C.	2003	İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Ankara ili örneği)
ÇALIŞIR, İ.	2006	İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması -Bolu ili örneği-
CELEP, B.	2008	İlköğretim öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Kocaeli örneği)
GÜNERİ, B. M.	2010	Öğretim elemanlarının maruz kaldıkları yıldırma (mobbing) davranışlarının işe yabancılaşmaları üzerine etkisi
KÖSTERELİOĞ LU, M.A.	2011	İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki
YUMUK, Y.	2011	Otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir uygulama
KILÇIK, F.	2011	İlköğretimde okullarında görev yapan öğretmenlerin işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin algıları: Malatya ili örneği
AYAYDIN, Ç. İ.	2012	İşyerinde psikolojik şiddetin iş tatmini, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi
YETİŞ, Z.	2013	Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerde işe yabancılaşma
AÇIKEL, S.	2013	İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel kültürleri ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ataşehir ilçesi örneği)
ÖZDOĞAN, B.	2014	İşe yabancılaşma, örgütsel iklim ve koçluğun iş tatminine etkileri üzerine İstanbul ilinde ampirik bir çalışma.
ZORGÜL, G. G.	2014	İlkokul öğretmenlerinin maruz kaldığı psikolojik yıldırma ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki (İstanbul ili Avcılar ilçesi örneği))
KAZOĞLU, M. A.	2014	Öğretmenlerin örgütsel yıldırma ve işe yabancılaşma algıları arasındaki ilişki
AKPOLAT, Y.	2014	İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel sinizm tutumunun işe yabancılaşma düzeyine etkisi (Samsun ili örneği)
GÜRSOY, F.	2014	Sağlık işletmeleri personelinin işe yabancılaşma düzeyi: Van

		ili örneği
BOZ, M.	2014	Eğitim örgütlerinde işe yabancılaşma ve öfke ilişkisi (Şişli Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi)
KAMBER, A.	2014	Duygusal emek bağlamında çalışmanın anlamı ve işe yabancılaşma
SAYÜ, P.	2014	Örgütsel adalet ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki
KARAHAN, A. T.	2014	Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisi
ÇAĞLAYAN, A.	2015	İmam hatip ortaokullarında görevli öğretmenlerin işe yabancılaşmasına ilişkin algıları (Diyarbakır İli örneği)
EROL, Z.	2015	Sosyal çalışmacıların işe yabancılaşması ile iş stresi arasındaki ilişki: İstanbul il örneği
GENÇ, E.	2015	İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hizmet sektöründe bir uygulama
AYDIN, K.	2015	İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin örgütsel adalet algıları ile işe yabancılaşma algıları arasındaki ilişki: Uşak ili örneği
DÖNMEZ, P.	2015	Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde işe yabancılaşmayı yordayan değişkenlerin incelenmesi
KAHRAMAN, O. C.	2015	Lider-üye etkileşiminin işgörenin işe yabancılaşması ile ilişkisi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma
KASAPOĞLU, S.	2015	İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişki
DEMİREZ, F.	2016	Örgüt ikliminin işe yabancılaşma düzeyine etkisi; Gazi Üniversitesi rektörlüğüne bağlı merkez birimlerine yönelik bir araştırma
ÖZYILDIRIM, N. D.	2016	İşe yabancılaşma ve hemşireler
ANAŞ, K.	2016	Vakıf üniversitesi çalışanlarında örgütsel sinizm tutumunun işe yabancılaşma üzerine etkisi
KIRICI, E.	2016	Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi
YILDIZ, E.	2016	Öğretmenlerin meslek etik ilkelerine uygun davranma algılarının işe yabancılaşma-yaşam doyumu ve bazı değişkenler açısından incelenmesi
KAYA, S.	2016	Algılanan ayrımcılık ve işe yabancılaşma ilişkisi üzerine bir araştırma
USTA, I.	2016	Liderlik davranışının çalışanların öznel iyi oluşları ve işe yabancılaşmaya etkisi: Bir alan araştırması

TOKLU, A. T.	2016	Çalışanlarda iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının örgütsel bağlılık, işe yabancılaşma ve iş performansına olan etkisinin incelenmesi
GÜLSEVER, F.	2016	Hastanelerde kurumsallaşma açısından kayırmacılığın işe adanmışlık ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi
TEKELİ, M.	2016	Konaklama işletmelerinde algılanan örgütsel adaletin işe yabancılaşma üzerine etkisi: Kapadokya örneği
ZAGANJORİ, O.	2016	Duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi üzerine ampirik bir araştırma
KARTAL, N.	2017	Sağlık çalışanlarında işe cezb olma, işe yabancılaşma ve performans arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi
KUH, M.	2017	Denizli ili acil sağlık hizmetleri çalışanlarında iş yükü-kontrolü, işe yabancılaşma ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi
ALÖMEROĞLU, E.	2017	Hemşirelerde işe yabancılaşma: İstanbul ilinde özel ve kamu hastanelerinde bir uygulama
BABADAĞ, M.	2017	Liderlik tarzları ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide algılanan etik iklimin ve çalışanın kişilik özelliklerinin rolü
YILDIZ, O. Ş.	2017	Otel işletmelerinde iş özellikleri ve örgütsel bağlılık ilişkisinde işe yabancılaşmanın rolü
ÜNAL, U.	2017	Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ve işe yabancılaşmalarının tükenmişlik üzerine etkisi
PEKKAN, N. Ü.	2017	Sosyal sermaye ve öz-yeterliliğin işe yabancılaşma üzerine etkisi: sağlık sektöründe bir araştırma

Kaynak: YÖK Tez Merkezi'nden alınan veriler kapsamında düzenlenmiştir.

Bu çalışmalarda, işe yabancılaşma kavramı, yıldırma (mobbing), iş yaşam kalitesi, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgüt kültürü, örgütsel iklim, koçluk, örgütsel sinizm tutumu, psikolojik şiddet, öfke, algılanan örgütsel destek, lider-üye etkileşimi, iş stresi, iş yaşam kalitesi, örgütsel adalet, meslek etik ilkelerine uygun davranma algıları, yaşam doyumu, liderlik tarzları gibi çeşitli unsurlarla olan ilişkisinin belirlenmesi amacıyla araştırmalara konu olmuştur. 1990-2017 tarihleri arasında işe yabancılaşma konusuna yönelik hazırlanan ulusal tezler, Tablo 4'te belirtilmiştir.

Kaya ve Serçeoğlu (2013), Beğenirbaş (2015), Kurt (2013), Zaganjori (2016) ve Yıldız (2017) örneklerinde olduğu gibi, işe yabancılaşma ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

2.3.İşe Yabancılaşma ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki

İşe yabancılaşma ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi araştırmacılar çeşitli açılardan incelemiştir. Kaya ve Serçeoğlu (2013) tarafından yapılan araştırmada duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Söz konusu araştırmada, duygusal emeğin boyutları arasında yer alan duygusal çelişkinin işe yabancılaşmayı daha fazla etkilediği sonucu elde edilmiştir (Tanrıverdi ve Kılıç, 2016: 3). Kaya ve Serçeoğlu (2013), 138 otel, 130 çağrı merkezi ve 71 mağaza satış görevlisi ile yaptıkları araştırmada, sözleşmeli ve çağrı üzerine çalışanların işe yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğunu gözlemlemişlerdir.

Tokmak (2014) tarafından yapılan bir araştırmada, çalışanların duygusal emek yoğunluğundaki artışın işe yabancılaşmayı artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların sahip olduğu psikolojik sermayeleri, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlenmektedir (Tokmak, 2014: 135).

Beğenirbaş (2015), Ankara'da özel ve kamu sağlık sektörüne yönelik olarak gerçekleştirdiği bir araştırmada, öz yeterliliği yüksek olan, umutlu ve iyimser olan çalışanların yüzeysel rol yapmaları ile işe yabancılaşma düzeylerinin düşük olduğunu ve doğal duygu gösterimlerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Söz konusu çalışmada, psikolojik sermayenin genel olarak işe yabancılaşmayı engellediği gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların duygusal emeklerinin psikolojik sermaye ve işe yabancılaşma arasında anlamlı aracılık rolüne rastlanılmadığı ifade edilmiştir (Beğenirbaş, 2015: 249).

Kurt (2013), turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerinin yabancılaşmaya etkisini incelediği araştırmasında İstanbul'daki turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Kamber (2014), duygusal emek bağlamında çalışmanın anlamı ve işe yabancılaşmayı konu edindiği çalışmasında, duygusal emeği kullanan bir meslek grubu olarak kuaförleri incelemiştir. Yüz yüze yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda duygusal emek gösteriminin işin anlamını önemli derecede etkilediği; müşteri ile etkileşimin yüksek olduğu bu meslek gurubunda, kurulan diyalogların ve işçilerden beklenen duygusal taleplerin işe ilişkin tutumların belirlenmesinde etkili olduğu; duygusal emek gösteriminin bazı durumlarda işe yüklenen anlamın azalmasına yol açtığı ve duygusal çelişkiye neden olduğu; kuaförlerin duygusal emek davranışları gösterdikleri ve bu davranışların duygusal çelişki ve yabancılaşmaya neden olabileceği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Zaganjori (2016), Konya ilinin belirli ilçelerinde yer alan turizm acenteleri çalışanları ile duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi üzerine yapmış olduğu ampirik çalışmada, duygusal emeğin işe yabancılaşma ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahip olduğu ve duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerin orta düzeyde pozitif yönde ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Araştırma sonuçları, farklı eğitim seviyeleri ile duygusal emek seviyeleri arasında istatistiksel olarak

anlamlı bir farklılık olduğu yaklaşımını desteklememiş ve farklı eğitim ve gelir düzeyleriyle işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Yıldız (2017), kabin memurlarına yönelik gerçekleştirdiği araştırmada duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, kabin memurlarının yoğun olarak işte duygularını bastırdıkları, duygusal çelişkinin fazla olduğu, duygusal çelişkinin ve çabanın yabancılaşmanın anlamsızlık, güçsüzlük ve soyutlanma boyutları ile pozitif yönde ilişkili olduğu, samimi davranışın performansla ilişkisi, kabin memurlarının yoğun olarak soyutlanma yaşadığı, duyguların bastırılmasının duygusal yabancılaşmaya neden olduğu bulgularına ulaşılmıştır.

3.YÖNTEM

Araştırmanın yöntemi, çalışma materyali ve dokümana yönelik bilgiler aşağıda verilmiştir.

3.1.ARAŞTIRMANIN MODELİ

Niteliksel bir araştırma olarak yürütülen çalışmada içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan yöntemlerden birisidir. Bu yöntem, belirli kurallara dayalı kodlamalarla kitap, kitap bölümü, mektup, tarihsel dokümanlar, gazete başlıkları ve yazıları gibi bir metnin bazı sözcüklerinin daha küçük içerik kategorileri ile özetlendiği sistematik, yinelenebilir bir tekniği ifade etmektedir (Sert vd., 2012: 353). İçerik analizi tekniklerinin ortak paydası, çıkarsama esasına dayanmaktadır. Bu teknikler, mesajlarda gözlenen ve betimlenen öğelerden hareketle bir yorum getirme amacını taşıdıkları için objektiflik-subjektiflik uçları arasında uzanan bir doğru üzerinde farklı noktalarda yer almaktadır (Bilgin, 2006: 1-2).

Araştırmada başvurulan yöntemlerden bir diğeri de gömülü kuramdır. Genel olarak tümevarım ilkesini esas alan gömülü kuram, verileri önceden tanımlanmış kategorilere uydurmak yerine, araştırmacının alandan topladığı verilere dayanarak açığa çıkarılan anlamlar, kavramlar ve kategorilerden kuram geliştirmeyi amaçlar. Dolayısıyla, gömülü kuramın amacı, üzerinde çalışılan alana sadık kalınarak kuram geliştirmektir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 415). Gömülü kuramda asıl amaç, yeni bir kuram geliştirmeye odaklanmak olduğundan, yazın taraması yapılarak baştan bir yönlendirme yapılmaz. Gömülü kuramın esasında toplanan betimleyici ve açıklayıcı verilerden yola çıkarak bir kuram oluşturma süreci yer almaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 415).

3.2.ÇALIŞMA MATERYALİ

Gerçek bir hayat hikâyesinden alınan Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi duygusal emek ve işe yabancılaşma kavramları bağlamında incelenmek üzere izlenmiş ve metin haline getirilmiştir. Analiz sürecinde filmin hem görsel hem de metin halinden yararlanılmıştır.

3.3.GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİNİN TANITIMI

Theodore Melfi'nin yönetmenliğini yaptığı Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi dramatik-biyografik bir yapım örneği olarak sınıflandırılmaktadır. 24 Şubat 2017'de vizyona giren filmin başrollerini Taraji P. Henson, Octavia Spencer ve Janelle Monáe paylaşırken, filmin kadrosunda ise Kevin Costner, Kirsten Dunst, Jim Parsons, Mahershala Ali, Aldis Hodge ve Glen Powell gibi isimler yer almaktadır (http://www.beyazperde.com/filmler/film-219070/).

Sovyetler Birliği, 1957'de Sputnik I ile Yuri Gagarin'i uzaya göndermeyi başarmıştır. Bunun ardından, Amerikan Havacılık ve Uzay Dairesi (NASA), uzaya bir astronot gönderme ve üstünlüğü geri kazanma konusunda büyük bir baskı altında kalmıştır. Katherine Goble Johnson, Dorothy Vaughan ve Mary Jackson isimlerindeki 3 siyahî kökenli Amerikalı kadın ise yaşadıkları ırk ve cinsiyet ayrımcılıklarına rağmen ülkelerine başarı getirecek çabaları ile filmin esas konusu olmuştur (https://www.sinemalar.com/film/237777/hidden-figures).

Irkçılık ve ayrımcılığa maruz kalan bu kadınlar, aynı zamanda gelmiş geçmiş en önemli NASA operasyonlarından birisinde de büyük rol oynayacak ve ilk Amerikalı astronot John Glenn'in dünyayı heyecanlandıran bu operasyonuna onların çalışmaları damga vuracak ve birçok önyargıyı yıkmayı başaracaklardır (http://www.beyazperde.com/filmler/film-219070/).

Filmin bu çalışmaya konu olmasının nedenlerinden birisi ise, böylesine aydınlık bir işin etrafında toplanan insanların tuvaletlerini, çalıştığı odaları, yemekhanelerini, kütüphanelerini, kahve bardaklarını siyahî vatandaşlardan ayıracak kadar çalışma ortamını karartmaları yani cinsiyetçilik, ayrımcılık ve ırkçılıktır (Ala, 2017 ve Uçar, 2017).

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi Margot Lee Shetterly (2016) tarafından kaleme alınan aynı isimli eserden uyarlanmıştır. Filmde odaklanılan nokta ise, NASA'nın Virginia'da bulunan Langley Araştırma Merkezi'nde görevli siyahî kadın Katherine Goble Johnson'un (Taraji Henson) ilk Amerikalı'nın 1962 yılında dünya yörüngesine yerleşmesine öncülük etmesine odaklanmaktadır (https://www.space.com/40285-national-geographic-announces-hidden-figures-series.html). Film, NASA'daki çalışmaların yönünü bütünüyle değiştiren Katherine G. Johnson, Dorothy Vaughan ve Mary Jackson'un gerçek hayat öyküsüdür (Ala, 2017).

3.4.VERİLERİN ANALİZİ

Verilerin analizi sürecinde Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi araştırmacı tarafından izlenmiş ve sağlıklı bir tespit yapılması adına filmin tamamı metin haline getirilmiştir. Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi duygusal emek ve işe yabancılaşma kavramlarına yönelik literatür çerçevesinde ele alınmıştır.

İçerik analizi yönteminin kullanıldığı bu araştırmada, araştırmacı tarafından kodlama işlemleri gerçekleştirilmiştir. Veri analiz sürecinin güvenilirliğini sağlamak amacıyla ikinci bir kişi tarafından da kodlama süreci tekrar edilmiş ve kategori ve kodlar tartışılarak çalışmaya son hali verilmiştir. Son olarak, Gizli Sayılar (Hidden Figures) filminden alınan, konu kapsamındaki fotoğraf kareleri "duygusal emek" ve "işe yabancılaşma" temaları altında sunulmuş ve tartışılmıştır.

3.5.ARAŞTIRMANIN BULGULARI

3.5.1.Duygusal Emek Temasına İlişkin Bulgular

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filminin metin haline getirilmiş verileri üzerinde yapılan kodlamada aşağıdaki bölümlerin duygusal emekle ilgili olduğu belirlenmiştir. Çalışanları, iş yerinde oluşan çalışma kültürü, ırkçılık, yöneticinin tutum ve davranışları, stres, cinsiyetçilik ve ayrımcılık gibi çeşitli faktörlerden dolayı duygusal emek sergilemektedir. Filmin duygusal emekle ilgili kısımları Tablo-5'te gösterilmektedir:

Tablo 5: Duygusal Emek Temasına İlişkin Bulgular

NASA'da Gagarin'in başarısı sonrasında acil bir toplantı yapılmaktadır ve üst düzey bir görevli hararetli bir biçimde felaket senaryosu çizmektedir: -Sonra 1.6 megaton RDS-37 termonükleer savaş başlığı Des Moines'in (ABD'nin Iova eyaletinin başkenti ve en kalabalık şehri) ortasına düşer. Paul kendisini tutamaz ve görüşünü söyler: - Ama abartılı bir varsayım efendim... - Ne? - Yani bu..bu… (Görevli Paul'un sözünü keser.) - Bu da kim böyle ya? Bay Harrison, yanıt verme ihtiyacı hisseder: -Paul Stafford. Baş Mühendisimiz, Bay Webb. Sanırım onun söylemek istediği şey spekülasyonların en azından bizim tarafımızdan bakıldığında biraz tehlikeli olabileceği… -Tehlikeli mi? Neyin tehlikeli olduğunu biliyor musunuz Bay Stafford? Eylemsizlik ve kararsızlıktır. Rusların dünyanın etrafında dolanan casus uyduları var ve nerenin fotoğrafını çekiyorlar kim bilir! Başkan hemen karşılık verilmesini istiyor. Erteleme yok artık. Alan Shepard, John Glenn ya da Bob amcan mı olur bilmiyorum ama	Beklenen Rol, Karara katılım

bizi oraya çıkar Harrison. Uzaya hiçbir şey yollamayan bir uzay programını savunamayız! -Sence nasıl geçti Paul? Yöneticini aydınlatabildin mi? Hımm? Pek aydınlanmış gibi gelmedi bana. Sana öyle geldi mi Sam? - Pek sayılmaz.	
Batı Hesap Grubu – Renkli Bilgi İşlemciler (Colored computers) Bölümü'nde Dorothy, yeni görev dağılımını bildirmektedir: - Mary? - Burada! -Mercury 7'lisinin prototipi test için getirildi. Bay Zielinski seni istiyor. Hem de kalıcı bir görev! - Ciddi misin? - Yürü bakalım!. -Teşekkürler Tanrım! – Teşekkürler Tanrım! Şükürler olsun! - Mary! Mary! Kendine sakla! - Tamam, afedersin Dor. (Sevincini saklamaya çalışarak yeni görev yerine gitmek için ofisten ayrılır)	Beklenen Rol, Derin Rol
Personel Denetçisi Bayan Mitchell: -Bu sabah hızlı olmalıyız kızlar. O hesaplamalara öğleden önce ihtiyacım var. Uzay Görev Grubu'na matematikçi gerek, hem de acilen! Analitik Geometri'den anlayan biri olmalı. Bu pozisyonu Doğu Grubu'ndan biriyle dolduramayız. - Kalıcı mı geçici mi? - Her şey geçicidir Dorothy. - Elinde kimse var mı? - Var efendim. Katherine tam aradığınız kız. Önüne koyduğunuz her rakamı hesaplayabilir. -Referanslarına bakarım. (Ofisten ayrılırken konuşmasına tiksinti duyan bir ses tonuyla devam eder) Buraya kadar düşeceğimi hiç sanmıyordum!	Irkçılık, Ayrımcılık
Bayan Mitchell! Bakar mısınız? Yöneticilik başvurumu soracaktım. Acaba beni hala o pozisyon için düşünüyorlar mı? -Evet. Şey, resmi olarak hayır dendi. Renkli gruba kalıcı yönetici atamıyorlar. -Nedenini sorabilir miyim? Nedenini bilmiyorum. Nedenini sormadım. -Bir yöneticiye ihtiyacımız var efendim. Bayan Jansen hastalandığından kimse yok ki neredeyse bir yıl oldu. -İşler böyle de gayet iyi gidiyor. -Yöneticinin yapması gereken ben yapıyorum ama! -Şeyyy. Al işte sana NASA. Roket yapmakta hızlı, gelişimde yavaş! Uçuş yörüngesi hesaplamalarını hallettir. Red stone testi için gerekli.	Irkçılık, Ayrımcılık, Terfi Beklentisi
Bayan Mitchell, Katherine için yeni ofisinin çalışma koşulları hakkında açıklama yapar: -Etek boyları diz altında olmalı. Bluz yerine süveter giyilir. Takı yok. Sadece inci kolye takabilirsin. Yöneticin Bay Al Harrison olacak Uzay Görevi Grubu'nun direktörü. Araştırmaları yazacak, hesaplamaları kontrol edeceksin. Seninle konuşmadığı sürece Bay	Estetik Emek, Beklenen Rol, Irkçılık, Ayrımcılık

Harrison'la konuşma. Bir-iki günden fazla dayanan bilgi işlemci olmadı. Son bir ayda elinden bi(r) düzine geçirdi… Haydi! Çabuk ol! Burda işler hızlı ilerler. (Güvenlik kartını uzatır.) Güvenlik kartın! Daha önce buraya renkli birini almamışlardı. Beni utandırma! (Katherine'i yeni görev yerinin kapısına kadar getirdikten sonra oradan ayrılır.	
Katherine**,** yeni görev yerine derin bir soluk alarak girer. İçeri girer girmez temizlikçi zannedilir ve kendisine içi boşaltılması için çöp kovası uzatılır. -Bu dün boşaltılmamış. -Üzgünüm, bu benim işim değil. Ben hizmetçi değilim.	Irkçılık, Cinsiyetçilik, Ayrımcılık, Sergilenen Rol
-Affedersiniz efendim. Ben Bay Harrison'ın işlemcisiyim. -(Yüzü duvara dönük iken konuşmaya başlayan bayan görevli yanıt verir.) Arkadaki masaya geç. Birazdan işini... veririm. (Yeni gelen çalışanın siyahî olmasından mutlu olmayan görevlinin memnuniyetsizliği ses tonuna ve yüzüne yansımaktadır ve konuşmasına emir verici bir tonda devam eder.) Bay Harrison'un sana ısınmasını bekleme! Önüne bak ve işini yap! - Teşekkür ederim. - Hadi! Git de yerleş.	Irkçılık, Ayrımcılık, Beklenen Rol
Yönetici Bay Al Harrison yeni gelen personel hakkında yardımcısından bilgi ister: - Ruth. İstediğim işlemci nerede? - Arkanızda Bay Harrison. -Analitik Geometri'den anlıyor mu? -Kesinlikle! (Küçümseyici bir ses tonu ile devam eder) Ve konuşabiliyor da. Katherine, yanıt verir: - Evet efendim. İkisini de yapabiliyorum.	Irkçılık, Ayrımcılık
Yöneticisinin (Bay Harrison) kendisine ait kontrol dosyaların tekrar kontrol edilmesini istemesi ve bunu yeni gelen personele yaptırmasına sinirlenen Paul, evrakları sertçe Katherine'nin masasına fırlatır ve öfkeli bir ses tonuyla konuşmaya başlar: -Benim rakamlarım şaşmaz! -Sadece kontrol edeceğim efendim. -Sorun değil. Katherine, aldığı dosyalarda bir kısım bilgilerin sansürlendiğini görür ve durumu ifade etmek ister: - Ama ben bunlar.. (Paul sözünü keser.) - Okuyabildiğinle yap! Gerisi gizli. Senin de iznin yok.	Çalışma Ortamı, Mobbing, Asimetrik Bilgi, Rol Çatışması, Beklenen Rol
Katherine, lavabo ihtiyacını gidermek için WC'nin nerede olduğunu Ruth'a sorar: -Affedersiniz. Kadınlar tuvaletinin nerede olduğunu sorabilir miyim? -Üzgünüm, sizin (siyahîlerin) tuvaletiniz nerede bilmiyorum.	Ayrımcılık, Irkçılık, Çalışma Ortamı
Dorothy arkadaşlarına dert yanmaktadır: -10 yıldır bir gün bile geç kalmadım. Ne hasta oldum ne de şikâyet ettim. İşimi düzgün, zamanında, iyi yaptım. -Bu hiç adil değil haklısın. -Adil olmayan yönetici sorumluluğuna sahip olup, unvanı ve	Derin Rol, Örgütsel adalet, Ayrımcılık, Irkçılık, Terfi,

maaşını alamamak! -Evet. -(Şaka ile karışık bir ses tonuyla) ve sizin yükselmenizi izlemek! Yanlış anlamayın. Birimizin yükselmesi, hepimizin yükselmesidir. Sadece ben yükselemiyorum.	
Katherine, kadınların NASA'da çalışmasını garipseyen müstakbel eşine çok kızarak yanıt verir: -Bilginiz olsun. Ben Batı Virginia Üniversitesi'nde yüksek lisans yapan ilk zenci kadın öğrenciydim. Hemen her gün hava değişimi, sürtünme ve sürat için manometre seviyesini analiz ediyorum. Ayrıca kosinüs, karekök ve son zamanlarda Analitik Geometri kullanarak 10,000'den fazla hesaplama yapıyorum. Elimle. Batı Bilgi İşlem Grubu'nda tam 20 parlak becerikli zenci kadın var ve ülkemize hizmet etmekten onur duyuyoruz. Yani evet.. Kadınların NASA'da bir şeyler yapmasına izin veriyorlar ve sadece etek giydiğimiz için değil, ayrıca gözlük de taktığımız için. Size iyi günler.	Cinsiyetçilik, Ayrımcılık, Irkçılık, Beklenen Rol
Bayan Mitchell, ofisine hem evrak teslimi hem de bir soru sormak için gelen Dorothy'den bir istekte bulunur: -Madem o kadar yolu teptin şuradaki yığını (dosya dolu el arabası) alabilirsin. (Ona hizmetçi muamelesi yapar.) Elbette Bayan Mitchell. - Başka bir şey lazım mı? - Evet efendim. -Teknik kanadına ne yaptıklarını biliyor musunuz diye merak ediyordum. -IBM diyorlar. Bir ana bilgisayar makinesi. Anlaşılan bizim hesaplamalarımızı bir anda yapabiliyormuş. -O zaman NASA için iyidir. -Acele et. Tek seferde yaparsan (taşısan) en iyisi olur. -Affedersiniz.	Ayrımcılık, Beklenen Rol
Uzay Görevi Grubu'nun yöneticisi olan Al Harrison, SSCB'den Yuri Gagarin'in uzaya ilk çıkan insan olmayı başarmasından sonra personelini toplar ve bir konuşma yapar: Kaldığınız için teşekkür ederim. Geç olduğunu ve herkesin gitmek için sabırsızlandığını biliyorum. Gitmeden önce tek bir soru sormalıyım. Buraya gelene kadar kendime sorup durduğum soruyu: İki kişilik bir yarışta nasıl olup da ikinci olmayı becerdik? Bilen var mı? Paul? Bence, Glenn çok güzel özetledi. Bizden çok çalıştılar. Bunu düşünmemin sebebi Rusların bizden zeki olduklarına, daha iyi teknolojileri olduğuna veya daha çok umursadıklarına inanmayı reddetmem. Ama bilmiyorum, bu mümkün mü? Onlar için daha önemli olması mümkün mü yani? Burada hayatımız için savaşıyoruz. Biz bu yola eğlence için çıkmadık. Oraya nasıl gideceğini bilmeyen 7 adam gördüm az önce. Sorunumuz bu işte! O yüzden bugünden itibaren bilmeniz gereken sadece iki şey var. İlki burada kalıp mesai yapacaksınız. Hayatınız bu olacak. İkincisi de o pislikleri yakalamak için yaptığınız fazla mesainin maaşlarınıza yansımasını beklemeyin. Bu şekilde çalışmak istemeyenleri anlıyor ve yaptıkları için teşekkür ediyorum.	Beklenen Rol, Duygusal Uyum, Stres, Çalışma Ortamı

Diğerlerine gelince eşlerinizi aramanızı öneririm. Olacakları anlatın. Ben benimkini arıyorum.	
Ruth. - Evet efendim. -Bana Cape'i bağla. Shepard'ın yörüngelerinin güncellenmesi lazım. (Ofiste Dorothy'ye bakar ve yerinde göremez.) Nerede bu kadın? Dorothy ise uzak mesafede olan renkliler tuvaletine koşturmaca içerisinde gitmiş ve yağmura tutulmuştur. Ofise gecikmeli olarak döndüğünde perişan bir görüntü içerisindedir. Al, öfkeli bir biçimde sorguya çeker: -Ne cehennemdesin sen? Ne zaman baksam olman gereken yerde değilsin. Uydurmuyorum herhalde. Her gün nereye kayboluyorsun sen? -Tuvalete efendim. -Tuvalete ha? Tuvalet demek! Her gün 45 dakika mı? Ne yapıyorsun orada?! Burada zamanla yarışıyoruz. Sana güvenmiştim. -Burada benim için tuvalet yok. - Ne demek burada senin için tuvalet yok? Dorothy öfkeli bir sesle yanıt verir: - Burada, tuvalet yok! Bu binada renkliler için tuvalet yok! Batı Kampüsü hariç hiçbir binada yok ki o da 800 metre uzakta. Biliyor muydunuz? Rahatlamak için dünyanın bir ucuna yürümem gerek! Ve bisikletleri de kullanmam yasak! Bir düşünün Bay Harrison! İş kıyafetim de diz altına kadar etek, topuklu ayakkabı ve sade inci kolye! Tabi benim sade inci kolyem yok! Renklilere inci kolye alacak kadar para vermiyorsunuz sonuçta! Ve burada köpek gibi çalışıyorum gece gündüz! Dokunmak bile istemediğiniz bir demlikten aldığım kahve ile yaşıyorum! Yani kusuruma bakmayın. Benim de günde birkaç kere tuvalete gitmem gerekiyor. (Daha sonra ofistekilerin şaşkın ve mahcup bakışları altında eşyalarını alır ve kapıyı sert biçimde çarparak orayı terk eder.)	Irkçılık, Cinsiyetçilik, Ayrımcılık, Beklenen Rol, Duygusal Uyumsuzluk, Örgütsel Adalet, İş Tatminsizliği, Estetik Emek, İşe yabancılaşma (sosyal izolasyon, kuralsızlık)
Uzay Görevi Grubu'nun yöneticisi olan Al Harrison, Katherine'in ayrımcılık ve performans konusundaki sert yanıtını haklı bulur ve devrim gibi bir adım atar. *"Renkli bayanlar tuvaleti" (colored ladies room)* yazan tabelayı balyozla kırar ve personeline küçük bir açıklama yapar: -Artık siyahî tuvaletleri yok. Artık beyaz tuvaletleri yok. Sadece yalın eski tuvaletler. İstediğin yere git lütfen. Tercihen masana daha yakın olsun. Burada NASA'da biz hepimiz aynı renk işiyoruz.	Yönetici, Yönetim Tarzı, Beklenen Rol, Ayrımcılık, Irkçılık
Katherine, roket fırlatma hesaplarının doğru bir biçimde yapılabilmesi için Pentagon brifinglerine katılması gerektiğine inanmaktadır. Bu durumu Paul'a söyler: -Bay Stafford. -Ne var Katherine? -Eğer o bilgilendirmelere (brifing) katılabilirsem projeye daha yararlı olabilirim. -Pentagon brifingleri çok gizli yapılır… -Evet, ama değişkenlerin neler olduğunu bilmezsek ipin ucunu kaçırırız. Değişiklik olduğu anda öğrenmem gerek. Dediğiniz gibi	Ayrımcılık, Yetki, Örgüt Kültürü Bilgi asimetrisi, Duygusal Uyumsuzluk

hassas bir konu. -Katherine, bu iş böyle! Bu görevi yapmayı sen istedin! Elinde ne varsa onunla hesapla! Yoksa bunu yapacak birini buluruz. (Katherine, iç çeker ve işinin başına döner.)	
Katherine, uçuş için gerekli olan yeni hesaplama dosyasını getirir. Brifinge gitmekte olan Paul'a teslim eder. -Efendim, Dostluk 7'nin parametreleri burada. -Aaa. Bunların anlamı kalmadı. Fırlatma zamanını değiştiriyoruz. -Ne zaman oldu bu? -Altı dakika önce. Hesap değişti. Baştan başla! - Efendim... Eğer brifinglere katılabilseydim değişiklikleri... (Paul öfkeyle sözünü keser.) -Katherine, bunu konuşmuştuk. Bu mümkün değil. Kadınların katılacağına dair bir protokol yok. -İnsanların Dünya etrafında dönmesinin de protokolü yok! -Tamam, bak. Bu.. bu.. (kekeler) işler böyle yürüyor. (Dosyayı düzeltmesi için Katherine iade eden Paul, brifinge gitmek için ayrılır.)	Bilgi asimetrisi, Ayrımcılık, Kurum Kültürü, Yabancılaşma, Cinsiyetçilik, Yetki, Beklenen Rol, Duygusal Uyumsuzluk
Katherine, Dostluk 7'nin fırlatma tahminine ilişkin yeni hesaplamaları Paul'a teslim eder. Paul ise, daha çok raporun üzerinde Katherine'nin isminin yazılı olmasına öfkelenmiştir. -Albay Glenn'in değişimden sonraki fırlatma koordinatları efendim. -Sana söylemiştim! İşlemciler rapor yazamaz. Düzelt şunu! -Bunlar benim hesaplamalarım! Üstünde benim adım olmalı! -Bu işler bu şekilde yürümüyor ama! Tartışmaya tanık olan Bay Harrison müdahale eder: -Paul! Ne oluyor burada? Katherine, Bay Harrison'a yanıt verir: -Bay Harrison, bugünkü bilgilendirmeye katılmak istiyorum. - O niye? - Efendim, veri çok hızlı değişiyor. Kapsül değişiyor. Ağırlık ve iniş sahaları değişiyor. Her şey değişiyor. Sürekli. İşi ben yapıyorum. Brifinge siz giriyorsunuz. Sonra ben baştan başlıyorum. Albay Glenn birkaç haftaya fırlatılacak. Ama daha hesaplamaları yapamadık. -Neden katılamıyor peki? Paul yanıt verir: -Çünkü buna yetkisi yok. Katherine: -Tüm bilgilere, tüm verilere çıkar çıkmaz sahip olamazsam verimli bir şekilde çalışamam efendim. O odada olup duyduklarınızı duymam gerek! Paul, görüşünde ısrarlıdır: -Pentagon brifingleri sivillere açık değil. Çok üst düzey yetki gerekiyor. Katherine de toplantıya girme konusunda ısrarcıdır: -Kendi hesaplamalarımı sunacak en doğru kişi benim Bay Harrison! Bay Harrison, Katherine'nin ısrarını sorgular: -Bu işin peşini bırakmayacaksın değil mi? - Hayır, bırakmayacağım!	Kurum kültürü, Ayrımcılık, Bilgi asimetrisi, Katılımcılık, Yetki, Cinsiyetçilik, Lider

Paul, yeni bir argüman daha bulmuştur: -Ayrıca o bir kadın! Bir kadının katılması için bir protokol yok. Bay Harrison, yönetici olduğunu hatırlatmak ister: -Tamam, o kısmı anladım Paul! Peki, bu duvarların arasında kuralları kim koyuyor? Katherine, soruya yanıt vermek için atılır: -Siz efendim. Patron sizsiniz. Ve öyle davranmanız gerek. Efendim. Bay Harrison, toplantıya Katherine'nin katılması konusunda kararını vermiştir ama bir de şartı vardır: -Çıtın çıkmayacak! -Teşekkür ederim.	
- Ben mi? - Geçici. Evet. Glenn'in kalkışı için IBM'e ihtiyacımız var. Baş Mühendis senin kartlarla, programlama vs. ile aranın iyi olduğunu söyledi. -Buradaki kızlar? -İnsan işlemciler bizdeki zamanda yörüngesel uçuş hesaplayamazlar. - Şimdilik kalıyorlar. - Şimdiden sonra? -Glenn'in kalkışından sonra NASA hesaplama gruplarını feshediyor. -Yeniden görevlendirmeyi kabul etmiyorum eğer kızlarım da benle gelmezse. -Anlamadım? -O canavarı (bilgisayarı) programlamak için çok fazla insan gücüne ihtiyacımız olacak. Yalnız yapamam. Kızlarım hazır. İşi onlar yapabilir. Onay alan Dorothy sevinçle müjdeyi ekibine verir: -Hanımlar! Yeniden görevlendirildik. Hesap makinelerinizi bırakın. Gittiğimiz yerde ihtiyacınız olmayacak.	Takım Çalışması, Uzmanlık, Duygusal Uyum
Bay Harrison, Paul'a yapması gerekeni açıklar: -İşinin ne olduğunu biliyor musun Paul? Dâhiler arasından dehayı bulmak. Hepimizi yukarı çekmek için. Hepimiz birlikte zirveye çıkarız veya oraya hiç çıkamayız.	Takım Çalışması, Beklenen Rol
Mary Jackson, eğitim hakkını kazandıktan sonra ilk derse katılmak üzere okula gider. Girişte sınıfa kendisini tanıtır: -Ben Mary Jackson. Kaydoldum. Ayrımcılıkla karşılaşması hemen başlamıştır: -Müfredat bir kadını eğitmek için tasarlanmadı. -Bir erkeği eğitmekle aynı olduğunu farz ediyorum. Siyahî bölümünü görmüyorum. Herhangi bir yere otursam olur mu? Teşekkürler.	Ayrımcılık, Irkçılık, Cinsiyetçilik, Kurum Kültürü
-İyi geceler Bayan Mitchell. -Biliyor musun Dorothy... -Düşünebileceğinin aksine size karşı hiçbir şeyim yok. -Biliyorum. (Irkçılık yaptığına hicivli bir şekilde dikkat çeker.) Muhtemelen buna inandığınızı biliyorum.	Irkçılık, Ayrımcılık
Bayan Mitchell, Dorothy için yeni görev yerini tebliğ etmek üzeredir:	Ayrımcılık, Uzmanlık

-Yeni görevlendirme çıktı ortaya. Burada sürekli değişiyor. Ayak uydurması zor. Tebliğ belgesinde, "IBM Bilgisayar Laboratuvarı, Pozisyon: Müdür" yazmaktadır. Dorothy hemen personel alımı ile işe başlamak ister: -Görünen o ki IBM'i beslemek için kalıcı bir ekibe ihtiyaçları olacak. - Ne kadar büyük? - Başlangıç için 30. -Bilgi için teşekkürler Bayan Mitchell. -Hiç önemli değil Bayan Vaughan. (Artık hitap şekli daha saygılı bir hal almıştır.)	
Mary Jackson NASA'nın ve Amerika'nın ilk Afro-Amerikan hava mühendisi oldu. 1979'da Langley'in kadın program yöneticiliğine atandı ve her renkten kadını terfi ettirmek için savaştı.	Cinsiyetçilik, Irkçılık

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Değerlendirme

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi bağlamında çalışanların duygusal emek göstermesinde; beklenen rol, karara katılım, derin rol, ırkçılık, ayrımcılık, terfi beklentisi, estetik emek, cinsiyetçilik, sergilenen rol, çalışma ortamı, mobbing, asimetrik bilgi, bilgi asimetrisi, rol çatışması, örgütsel adalet, terfi, duygusal uyum, stres, duygusal uyumsuzluk, iş tatminsizliği, işe yabancılaşma (sosyal izolasyon, kuralsızlık), yönetici, yönetim tarzı, yetki, kurum kültürü, yabancılaşma, uzmanlık, takım çalışması gibi unsurların etkili olduğu anlaşılmıştır. Dolayısıyla, bireylerin duygusal emek sergilemesinde içerisinde bulunulan kültür, yasal mevzuat, işin şekli, kurum kültürü, ayrımcılık, ırkçılık, örgütsel adalet gibi birçok unsur etkili olmaktadır.

3.5.2.İşe Yabancılaşma Temasına İlişkin Bulgular

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filminin metin haline getirilmiş verileri üzerinde yapılan kodlamada aşağıdaki bölümlerin işe yabancılaşmayla ilgili olduğu belirlenmiştir. Çalışanları, iş yerinde oluşan toplumda ve işyerinde etkisini gösteren ırkçılık, ayrımcılık ve cinsiyetçilikten olumsuz olarak etkilenmekte ve liderlik, teknoloji gibi çeşitli faktörlerden dolayı işe yabancılaşma eğilimi sergilemektedir. Filmin işe yabancılaşma ile ilgili kısımları Tablo-6'te gösterilmektedir:

Tablo 6: İşe Yabancılaşma Temasına İlişkin Bulgular

Polis arabası sireni duyulur. Katherine, Mary ve Dorothy panik olurlar. - Arabanın bozulması suç değil. - Siyahî olmak da suç değil. -Düğmelerini ilikle Mary! Kimse senin çenen yüzünden hapse gitmek istemiyor. -Elimden gelenin en iyisini yapacağım şekerim.	Yabancılaşma (Güçsüzlük), Irkçılık
Katherine, Mary ve Dorothy'nin NASA'da çalıştığını öğrenen polis memuru, ırkçılığı ve ayrımcılığı kanıksamış biçimde şaşkınlığını belirtir: -NASA ha! Çok iyiymiş. Şeyleri işe aldıklarını bilmiyordum... -Uzay programında çalışan birçok kadın var.	İşe yabancılaşma (Sosyal İzolasyon) Irkçılık, Cinsiyet
-Tanrım! Nereden başlayacağımı bile bilmiyorum! -Ben sana nereden başlayacağını söyleyeyim. Üç zenci kadın beyaz bir polis memurunu 1961'de, Hampton-Virginia'nın otobanında takip ediyor. Hanımlar, işte buna Tanrı'nın bahşettiği bir mucize denir!	Yabancılaşma, Irkçılık, Cinsiyet
-Mühendis Eğitim Programı'nda bir yer daha açıldı. -(Muhatabını duymazdan gelerek üzerinde çalışılan konu hakkındaki fikrini söyler.) Düz başlı perçinler rüzgâr direncini azaltır. -Mary! Mühendis kafası olan biri mühendis olmalıdır. Hayatın boyunca işlemci olarak kalamazsın. -Bay Zielinski! Ben zenci bir kızım. İmkânsızın peşinde koşacak değilim. -Ve ben de, ailesi Nazi kampında ölmüş olan Polonyalı bir Yahudi'yim. Şimdi ise yıldızlara astronot taşıyacak bir uzay mekiğinin altında duruyorum. Bence bu durumda imkânsızı yaşadığımız söylenebilir. Sana şöyle sorayım, beyaz bir erkek olsaydın mühendis olmak ister miydin? -Buna gerek kalmazdı. Zaten olmuş olurdum!	İşe yabancılaşma (sosyal izolasyon), Cinsiyet, Irkçılık
Dorothy gün boyunca üzerinde çalıştığı dosyaları teslim etmek için Bay Harrison'un ofisine uğrar. Dorothy'nin içeriği girdiğini yeni fark eden yönetici dosyaları masanın üstüne koymasını ister ve sorar: -Stafford'un ısı kalkanı hesabı ne oldu? - Emin olmak zor efendim. - Emin olmak zor ha? Burada ne yaptığımızı biliyor musun? -Uzaya adam göndermeye çalışıyoruz efendim. -Aaynen öyle. Bu doğru. O yüzden onu (dosyaları) çöpe atabilirsin. - Anlayamadım? - Onu çöpe atabilirsin dedim! (Dosyaları) Ver. Bu işine bir hakaret değil. Sadece artık işe yaramaz. Burada işler bu kadar hızlı yürür işte. Özür dileyecek olsam, bütün gün dilerdim. Senden ve oradaki bütün dâhilerimden yapmalarını istediğim şey rakamların ötesine bakmaları… İyice süzüp içine girmeliler. Sormayı bile bilmediğimiz konuları yanıtlamalıyız. Henüz var olmayan işlemleri yapmalıyız.	Beklenen Rol, Çalışma Ortamı, Yönetici, İşe Yabancılaşma (kuralsızlık)

Bunlar olmadan bir yere gidemeyiz. Yani şu anda yerde duruyoruz. Uzaya uçmuyoruz. Dünya'nın etrafında dönmüyoruz. Hele Ay'a dokunmadığımız kesin. Ama ben zihnen oraya çoktan gittim… Peki ya sen? - Evet efendim. -Güzel. Çünkü hesap makineli çokbilmiş bir kız daha istemiyorum.	
Katherine, yeni görev yerinde yaşadığı sıkıntılar hakkında arkadaşlarına içini döker: -Doğrusunu söylemek gerekirse odadakilere yetişebileceğimi hiç sanmıyorum. Bir hafta sonra bilgi işlem grubuna dönerim ya da tamamen işimden olurum. -Ah yapma! Rakamlar konusunda herkesten iyisin ve bunu biliyoruz. Sadece kalemini aklın kadar hızlı kullan yeter. (araçtaki diğer arkadaşına kızmaya başlar.)	Çalışma Ortamı, İşe yabancılaşma (güçsüzlük, sosyal izolasyon)
Katherine, çocuklarına: Bir daha eve geldiğimde sizi böyle bulmayayım, anlıyor musunuz? Uyumuş olmanız lazımdı. Uzun zaman önce. - İyi geceler demek istiyoruz. 300 saattir yoksun. -Artık tam zamanlı işte çalışıyorum, bunu biliyorsunuz. Anne ve baba olmak zorundayım. - Babanızı herkes gibi özlüyorum. - O artık meleklerle birlikte. -Evet. Bütün meleklerle birlikte.	Medeni Durum, Aile, Yabancılaşma (güçsüzlük)
NASA'ya mühendis olarak başvurmak isteyen Mary, eşinin tepkisi ile karşılaşır: -Ben bunu anlamıyorum! Ben... bunu anlayamıyorum! -Bunu tekrar konuşmak istemiyorum tamam mı? -Kadın mühendis mi? Kadın bir mühendis? Biz zenciyiz bebeğim. Öyle bir şey olamaz. Anla bunu. -Orası öyle bir yer değil Levi.	Irkçılık, Ayrımcılık, İşe Yabancılaşma (sosyal izolasyon, güçsüzlük)
Sadece siyahî çalışanların kullanabildiği WC'de elinde Uzay Görev Grubu ofisine erişim kartını tutan arkadaşı Dorothy'ye seslenir: -Bu kartla aya bile gidip dönebilirsin. -Ama tuvalete gidemem. -En azından başarını görmezden gelmiyorlar. -Yakında bir önemi olmayacak. Bu IBM hepimizi işinden edecek. -Bu konuda ne yapabiliriz? Yapacak tek bir şey var: Onu (IBM bilgisayarını) kullanmayı öğrenip kendimizi değerli kılmak. Sonuçta o düğmelere basmak için bir insan gerekecek.	Irkçılık, Cinsiyetçilik, Ayrımcılık, İşe Yabancılaşma (Sosyal İzolasyon, Güçsüzlük)
Bayan Mitchell: -NASA, Mühendis Eğitim Programı için kadınları almıyor. -Bu pozisyon şartları sağlayan her kalifiye eleman için açık. -Haklısın. Ancak sende eğitimsel gereklilikler yok. -Matematik ve fizik üzerine diplomam var. Buradaki çoğu mühendisle aynı eğitime sahibim. -Ama artık Virginia Üniversitesi'nden ek kurs almanız da isteniyor. Çalışan kitapçığında var. Ekte göreceksin. Tabi okumadıysan. -Ne zaman öne geçme fırsatı bulsak, bitiş çizgisini değiştiriyorlar. -Ben sadece buradaki kuralları uyguluyorum ve benim için çalışan	Ayrımcılık, Irkçılık, İşe Yabancılaşma (Güçsüzlük, Kuralsızlık)

herkesin de uygulamasını istiyorum. Kimseye özel muamele yapılmayacak. Bence işiniz olduğu için biraz şükredin!	
Mary, mühendislik alımı şartlarının yer aldığı kitapçığı sesli olarak okumaktadır: -Virginia Üniversitesi'nde verilen ileri kurslara katılamayan kişiler, Hampton lisesinde verilen ileri ek kursları katılabilirler. -Orası da ayrımcı bir okul Mary. -Virginia, eyaleti Brown'un okullara karşı kazandığı dava yokmuş gibi davranıyor. Renkli bir kadının beyazların okulunda ders almasına asla izin vermeyecek bunlar!	Irkçılık, Cinsiyetçilik, İşe Yabancılaşma (Güçsüzlük, sosyal izolasyon)
Mary Jackson, NASA'nın mühendislik kadrosuna başvurusunun önündeki ayrımcılık ve ırkçılık engellerini aşmak için mahkemeye dava açmıştır. Mübaşir ismini anons eder: -Mary Jackson! Hampton Yüksek Okulu'ndaki derslere katılmak için burada. -Günaydın sayın yargıç. -Hampton lisesi bir beyaz bir okuludur Bayan Jackson. -Evet, sayın yargıç. Bunun farkındayım. Yargıç, Mary Jackson ile konuşmasına devam eder: -Virginia hala ayrılmış bir eyalet. Federal hükümet ya da yüce mahkeme ne derse desin, burada bizim kanunlarımız geçerlidir. -Sayın yargıç izin verirseniz göz önüne alınacak özel durumlar olduğuna inanıyorum. Silahlı Kuvvetler'e hizmet veren ailenizdeki ilk kişisiniz. Amerikan donanması. Üniversiteye giden ilk kişi. George Mason. Peş peşe üç vali tarafından yeniden atanan ilk eyalet yargıcı… -Biraz araştırma yapmışsınız. -Evet efendim. -Amaç ne? -Amaç sayın hâkim. Virginia eyaletindeki hiçbir siyahî kadın beyaz okulda derse katılmadı. -Duyulmamış. -Evet. Duyulmamış. Alan Shepard o roketin tepesine oturmadan önce hiçbir Amerikan uzaya dokunmamıştı. Artık New Hampshire'dan Amerikalı donanma olarak hatırlanacak. Yıldızlara ilk dokunan. Ve ben efendim... NASA'da mühendis olmayı planlıyorum. Ama bunu tamamı beyaz okuldaki dersleri almadan yapamam. Derimin rengini de değiştiremem. O yüzden ilk olmaktan başka şansım yok. Ki bunu da sizsiz yapamam efendim. Sayın hâkim, bugünkü bütün davalarınız içinde hangisi yüz yıl sonra bir önem arz edecek? Hangisi sizi ilk yapacak?	Cinsiyetçilik, Irkçılık, İşe yabancılaşma (sosyal izolasyon, güçsüzlük), Adalet, Hukuk sistemi
Bay Harrison, Katherine'i ofisine çağırtır ve IBM bilgisayarının devreye girmesinden dolayı insan işlemciye ihtiyaç kalmadığını söyleyecektir: -Konu şu ki, Cape artık bütün hesaplamaları orada onunla (IBM) yapmamızda ısrar ediyor. - Anlıyorum. - O yüzden burada hesaplama yapmayacağız. Dürüst olmak gerekirse IBM'e herhangi bir şekilde ayak uyduramayız. Uzun lafın kısası bu departmanda artık bir işlemciye ihtiyacımız yok. Süreç iki tarafı	Teknoloji, İşe Yabancılaşma (güçsüzlük)

keskin kılıç. Seni şimdilik Batı Hesap Grubu'na geri gönderelim. Başka bir görevlendirme bulabilecek miyiz bakacağım. Hayal kırıklığına uğrayan Katherine yanıt verir: – Teşekkürler efendim.	

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Değerlendirme

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi kapsamında yapılan incelemede çalışanların işe yabancılaşmasında; yabancılaşma (güçsüzlük), ırkçılık, işe yabancılaşma (sosyal izolasyon), cinsiyetçilik, beklenen rol, çalışma ortamı, yönetici, işe yabancılaşma (kuralsızlık), medeni durum, aile, adalet, hukuk sistemi ve teknoloji unsurlarının etkili olduğu gözlemlenmektedir. Çalışanlar, filme konu olan tarihsel dönemde toplumda etkisini gösteren ırkçılık, ayrımcılık ve cinsiyetçilikten olumsuz olarak etkilenmekte ve işe yabancılaşma göstermektedirler. Bununla birlikte kendilerinden sergilemeleri beklenen rollerin kişilikleri ile uyumsuz olması ya da ahlaki ve etik sınırları aşması nedeniyle çalışanlar, işlerine yabancılaşmaktadır. Tarihsel dönemde etkisini gösteren ırkçılık, ayrımcılık ve cinsiyetçiliğin kurum kültüründe de hissedilir olması ve bunların yasalarla bir şekilde korunuyor olması da özellikle Afro-Amerikan çalışanların işlerine yabancılaşmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Çalışanların yoğun iş temposundan dolayı medeni durumları ile alakalı konularda da yabancılaşma sorunu ile karşı karşıya oldukları, örneğin annelik görevini yerine getirmekte zorlandıkları gözlemlenmektedir. Teknoloji ise çalışanların işlerine yabancılaşmalarına neden olan bir diğer faktör olarak görülmektedir.

3.5.3.Film Karelerinden Bulgular

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi ırkçılık, ayrımcılık, cinsiyetçilik, kurum kültürü, mobbing gibi çeşitli nedenlerden dolayı işgörenlerin sergilediği duygusal emek ve işe yabancılaşma eğilimini çok net bir biçimde ortaya koymaktadır. Filmden alınan kareler üzerinde yapılan incelemede elde edilen bulgular ve değerlendirmelere aşağıda yer verilmiştir.

Fotoğraf 1: Laboratuar



NASA'da mühendis olmak isteyen Mary Jackson(Janelle Monae), hem kadın hem de siyahî olmasından kaynaklanan mobbing ve ayrımcılıklara karşı büyük bir direnç göstermiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 2: Beyazlar Arasında Bir Siyahî



Katherine Goble Johnson (Taraji P.Henson), ilk Amerikalı astronot John Glenn'in operasyon ekibinde görevlendirilen ilk siyahî NASA personeli olmuştur.

Kaynak: Ala, 2017. https://www.ntv.com.tr/sanat/iki-film-birden-paterson-hidden-figures,u7bLSSWSJUKyBd6NuPuclw.

"Başka bir binanın alt katına mahkûm Katherine Goble Johnson, beyazlara uzaya çıkmaları için yardımcı olmak üzere görevlendirildi. O artık beyazların kıta sahanlığındaydı. NASA binasına bir uzaylı düşse aynı hayretle bakarlar mıydı? Bilmiyorum. Katherine, beyazların gözünde sayılarla arası çok iyi olan bir uzaylıydı." (Ala, 2017).

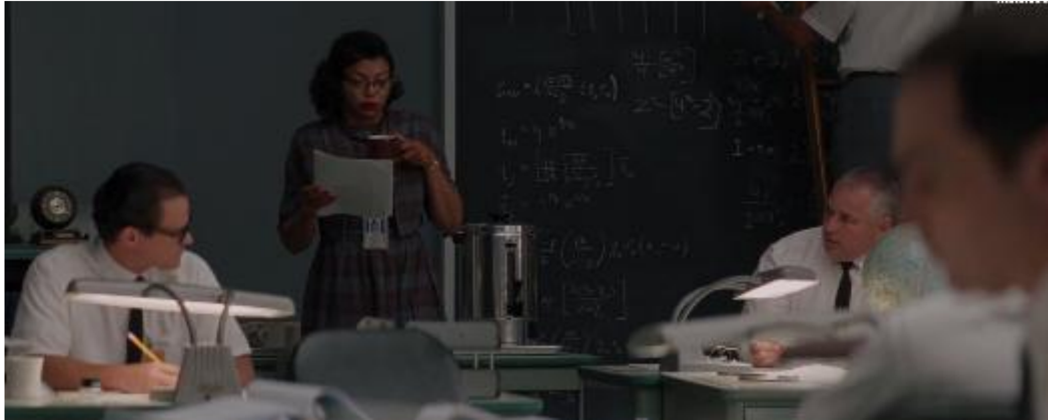
Fotoğraf 3: Yeni Görev Yeri



Katherine Goble Johnson, yeni görev yeri olan Uzay Görevi Grubu'na adım atar atmaz ırkçılık ve ayrımcılıkla yüzleşmiştir. Siyahî ve bayan olduğu için "personel" olacağına ihtimal verilmediğinden, temizlikçi zannedilerek eline bir çöp kovası tutuşturulmuştur.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 4: Beyazların Kahve Makinesi



Uzay Görevi Grubu'nun yoğun mesaisi esnasında bir kahve arası vermek isteyen Katherine Goble Johnson, beyazların kahve makinesini kullanınca mobbing ve ayrımcılığı iliklerine kadar hissetmiş ve o makineden kahve içemeyeceğini yaşayarak tecrübe etmiştir. Onun için farklı renkte bir kahve makinesi belirlenmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

"İşin en acı tarafıysa böylesine aydınlık bir işin etrafında toplanan insanların tuvaletlerini, çalıştığı odaları, yemekhanelerini, kütüphanelerini, kahve bardaklarını siyahî vatandaşlardan ayırmalarıydı. (Ala, 2017).

Fotoğraf 5: Soruşturma



NASA'nın uzay programı kapsamında yer alan hesaplamaları kontrol etmesi ve fırlatma denemelerinde yaşanan sorunun çözülmesi için görevlendirilen Katherine Goble Johnson, kendisine verilen dokümanların sansürlü olmasına rağmen hesaplamalarda ilerleme kaydedince "komünistlik" suçlamasına maruz kalmış ve soruşturma geçirmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 6:Ayrımcılık ve Irkçılık Protestoları



1960'lı yıllarda ırkçılık ve ayrımcılık ABD'de devam ediyor ve siyahî vatandaşlar haklarını arama mücadelesinde sık sık emniyet güçleri ile karşı karşıya gelmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 7:Ayrımcılık Her Yerde



1960'lı yılların ABD'sindeki ırkçı ve ayrımcı uygulamalar sosyal hayatın içerisinde kolaylıkla gözlemlenebilmektedir. Fotoğrafta beyazlar (white only) ve siyahîler (colored only) için ayrı çeşmeler tahsis edilmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 8:Ayrımcılık Her Yerde 2



Dönemin Amerika'sında siyahî vatandaşlar, kütüphanelerde bile ırkçı-ayrımcı uygulamalara maruz kalmıştır. Fotoğrafta Katherine Goble Johnson'un kütüphanede kitap ararken, kütüphane görevlisi tarafından "beyazlara özel" olan kısma geçtiği için uyarılmakta ve mekânı terk etmesi istenmektedir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 9:Yoğun İş Temposu ve Toplantılar



Uzay yarışında Sovyetler Birliği'nin Yuri Gagarin ile öne geçmesi sonrasında NASA üzerindeki hükümet baskısı artmıştır. İzinler iptal edilmiş, mesailer uzatılmış ve bu şartları kabul etmeyen çalışanların işten ayrılması istenmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 10:NASA Rekabet Baskısı Altında



NASA, uzay çalışmaları konusunda kendisine tahsis edilen bütçeyi nedeniyle gelişmeler hakkında yetkililere hesap vermek durumundadır. Bu durum da çalışanlar üzerinde ayrı bir baskı unsuru haline gelmiştir.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 11:Dorothy Tükenmek Üzeredir



Uzay Görevi Grubu’nda yoğun bir tempo ile çalışan Katherine Goble Johnson, çalıştığı binada kendisine WC tahsis edilmemesi, bu nedenle her zaman 800 metre uzaklıktaki başka bir binaya gitmek zorunda kalması gibi zorluklar yaşarken, yöneticisi Al Harrison’un (Kevin Costner) “zaman yönetimi ve performans” hakkındaki eleştirileri karşısında susmamaya karar vermiştir. Bunun sonucunda yaşadığı haksızlıklar karşısında isyan eder.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 12:Ayrımcılığa Son



Uzay Görevi Grubu’nun yöneticisi olan Al Harrison (Kevin Costner), WC ırkçılığına son vermiş ve bu ayrımcılığın en önemli yansıması olan, “colored ladies room” (renkli bayanlar tuvaleti) yazan tabelayı kendi eliyle ortadan kaldırmıştır.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Fotoğraf 13: Batı Bilgi İşlem Grubu IBM'e Terfi Eder



Dorothy Vaughan (Octavia Spencer), Batı Hesap Grubu'nun (West Computing Group) yeni IBM bilgisayarındaki çalışmalarına liderlik etmektedir. Ayrımcılık ve ırkçılığın üstesinden gelmek için büyük bir iç motivasyona sahiptir.

Kaynak:Hopper Stone/Twentieth Century Fox Corporation, https://www.space.com/40285-national-geographic-announces-hidden-figures-series.html (15.05.2018).

Fotoğraf 14: Mühendislik Derslerinde Bir İlk: Siyahî ve Bayan Bir Öğrenci



Mary Jackson (Janelle Monae), NASA mühendisi olmasına engel olan şartları aşmak için mücadele vermektedir. Jackson, Mühendis Eğitim Programı'na kabul edilmek için *"sonradan eklenen şart nedeniyle"* ek kursları tamamlamak için açtığı davayı kazanarak *"sadece akşam derslerine gitmek kaydıyla"* o döneme kadar hiçbir Afro-Amerikan ve bayan öğrenci almayan Hampton Yüksekokulu'nda eğitim almaya hak kazanmıştır.

Kaynak: Gizli Sayılar (Hidden Figures) Filmi, 2017.

Değerlendirme

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi, 1960'lı yıllar Amerika'sında yaşanan ırkçı, ayrımcı ve cinsiyetçi yaklaşımlar nedeniyle, siyahî vatandaşların hem toplum içerisinde hem de iş yerlerinde yaşadıkları zorlukları gözler önüne getirmektedir. Siyahî ve kadın olmaktan kaynaklanan ayrımcılık ve kötü muamele bireylerin sosyal hayatta yabancılaşmasına neden olurken, çalışma hayatında da işe yabancılaşma ve duygusal emek konusunda güçlüklerle muhatap olmasına neden olmuştur. Bu süreçte liderin ayrımcılığı önlemeye yönelik yaklaşımlar, çalışanların içsel ve dışsal motivasyonları ve ekip ruhu ya da iç grup diyebileceğimiz birliktelikleri sorunların üstesinden gelinmesine ve bir sinerjinin oluşturulmasına katkı sağlamıştır. Bu süreçte sosyal ve yasal faktörlerin etkisini ve bu unsurlarda yaşanan değişimi görmezden gelmek mümkün değildir. Dolayısıyla, Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi, dönemin ırkçılık, ayrımcılık ve cinsiyetçiliği karşısında sergilenen duygusal emek ve işe yabancılaşma sürecini gözler önüne sermiştir.

SONUÇ

Duygusal emek konusunda yapılan araştırmaların önemli bir kısmının kar amaçlı endüstrilerdeki mesleklere yönelik gerçekleştirildiği görülmektedir. Hemşirelik, dağıtım görevlisi, öğretmenlik gibi meslek çalışanlarının önemli bir kısmı kar amacı gütmeyen kurumlarsa çalışsa da duygusal emek sergilemelerini bekleyen müşterilerinin olduğunu (öğrenciler, aileler vb.) söylemek mümkündür. Bu kapsamda bir sonraki araştırmanın kar amacı güden meslek grupları ile kar amacı gütmeyen meslek grupları tarafından tecrübe edilen duygusal emek arasındaki benzerlikler ve farklılıkları ortaya koymak amacı ile gerçekleştirilebilir (Cribbs, 2015: 21-22).

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi bağlamında değerlendirildiğinde çalışanların duygusal emek ve işe yabancılaşma göstermesinde toplumsal kültür, ırkçılık, ayrımcılık, cinsiyetçilik, yasalar, kurum kültürü, yönetici/lider özellikleri, örgütsel adalet, terfi, işin yapısı gibi çeşitli unsurların etkili olduğu gözlemlenmektedir. Çalışanların işyerinde maruz kaldıkları bu unsurların neticesinde daha fazla duygusal emek göstermeleri ihtiyacı doğmakta ve bu durum işe ve örgütte yabancılaşma sürecini de etkilemektedir. Irkçılık ve ayrımcılık gibi fiillerin iş yerinden uzaklaştırılması girişimi ve örgütsel adaletin sağlanması çabasının ise çalışanların örgütsel bağlılığını artırdığı ve işe yabancılaşmanın önüne geçilmesini sağladığı gözlemlenmektedir.

Çalışmanın en belirgin kısıtlarından birisi olarak tek bir filmin incelenmesi görüldüğünden benzer filmlerin çalışmaya dâhil edilmesi suretiyle daha kapsamlı sonuçların elde edilebileceği düşünülmektedir. Ayrıca, yerel bağlam eksenli incelemelerde kültürel farklılıklara dair bulguların elde edilmesi muhtemeldir.

Duygusal emek konusunun cinsiyet ve ırk gibi alanlardaki yansımaları incelenebilir. Mirchandani (2003), özellikle ırkın duygusal emek hakkındaki genel önermelerde

tashihe neden olabileceğini, teorilere sadece ekleme yapmanın ötesinde onları değiştirebileceğini ileri sürmüştür. Araştırmacıların onun çağrısına yanıt vermesine rağmen, 10 yıl sonra bile onun endişeleri geçerliliğini sürdürmektedir. Duygusal emek için ırkın etkileri hem kuramlaştırmada yetersiz kalınmış hem de ampirik olarak gelişmemiş bir alan olarak görülmektedir (Wilkins ve Pace, 2014: 398).

KAYNAKLAR

Ala, C. (2017). *İki Film Birden (Paterson – Hidden Figures)*.https://www.ntv.com.tr/sanat/iki-film-birden-paterson-hidden-figures,u7bLSSWSJUKyBd6NuPuclw (20.05.2018).

Allen, J. A., Diefendorff, J. M., Ma, Y. (2014), Differences in emotional labor across cultures: A comparison of Chinese and U.S. service workers, *Journal of Business and Psychology*, New York : Springer, 29:21–35.

Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88.

Atay, S., ve Gerçek, M. (2017). Algılanan rol belirsizliğinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin ve demografik değişkenlere göre farklılıklarının incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 321-332.

Aydın, G.D., ve Takay, B.A. (2017). Janus'un iki yüzü: yabancılaşma ve gösteriş tüketimi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 35, Sayı 1, 2017, s. 1-18.

Basım, H. N., ve Begenirbaş, M. (2012), Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, 77-90.

Bedük, A. (2010), *Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü*, 2. Baskı, Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.

Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, 20 (3), 249-263.

Bilgin, N. (2006). *Sosyal bilimlerde içerik analizi teknikler ve örnek çalışmalar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Breedon, J. (2015), *Emotional Labor Training: The Effect of Deep Level Acting Training on Deep Level Acting and Emotional Exhaustion*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Southern Illinois University, Edwardsville.

Brotheridge, C. M., ve Lee, R. T. (2003), Development and validation of the Emotional Labour Scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.

Brotheridge, C. M., ve Taylor, I. (2006), *Cultural differences in emotional labor in flight attendants*, W. J. Zerbe, N. M. Ashkanasy, C. E. J. Härtel (Editörler), In Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display. Published online: 2006; 167-191.

Choi, Y., ve Kim, K. (2015), A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 294-301.

Chu, K. H.,& Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. Journal of Hospitality & Tourism Research, 27(6), 1181-1191.

Cribbs, A.J. (2015), *Emotional labor and conflict in schools: teacher perceptions of the emotional display rules necessary for negative teacher - student interactions*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, University of Pittsburgh.

Çukur, C. Ş. (2009), The development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and reliability, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice*, 9 (2), 559-574.

Diefendorff , J. M., Croyle, M. H., ve Gosserand, H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.

Erickson, R. J., ve Ritter, C. (2001), Emotional labour, burnout and inauthenticity: Does gender really matter?, *Social Psychology Quarterly* 64(2), 146–163.

Erkal, M. E. (1984). Sanayileşme ve Yabancılaşma İlişkisi. *Sosyoloji Konferansları Dergisi*. Sayı 20, 9-24.

Ertekin, P., ve Özmen, D. (2017). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İşe Yabancılaşmayı Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi. *Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi*, 14 (1), 25-30

Fineman, S. (1996), Emotion and organizing, *Handbook of organization studies*, S. R. Clegg, C. Hardy and W. R. Nord (Editörler), London: Sage.

Gaan, N. (2011), Development of Emotional Labour Scale in Indian Context, Vision: *The Journal of Business Perspective*, Volume: 15 issue: 1, page(s): 41-48.

Glomb T.M., Kammeyer-Mueller J.D., ve Rotundo M. (2004), Emotional labor demands and compensating wage differentials, *Journal of Applied Psychology*, Aug;89(4):700-714.

Grandey, A. (2000), Emotion Regulation in the Workplace, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, p. 101.

Güğerçin, U., ve Aksay, B. (2017). Dean'in Yabancılaşma Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik Ve Güvenilirlik Analizi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi,* 13 (1), 137-154.

Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Felsefe-yöntem-analiz*. 3. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hashem, T. N. (2017), Call center emotional labor and its influence on their performance in dealing with seniyor citizens in Jordan telecommunication companies, *International Business Research,* Canadian Center of Science and Education, Vol. 10, No. 9, 106-115.

Hochschild, A. R. (1979), Emotion work, feeling rules, and social structure, *The American Journal of Sociology*, The University of Chicago Press , Vol. 85, No. 3, pp. 551-575.

Hochschild A.R. (1983), *The Managed Heart: Commercialisation of Human Feeling,* Berkeley: University of California Press.

Hochschild A.R. (2012*), The Managed Heart: Commercialisation of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

Jordan, C., Soutar, G., ve Kiffin-Petersen, S. (2007), Emotional labour strategies: A subgroup analysis, In R. Chapman (Editör), 21st ANZAM 2007 Conference, Sydney, Australia, Vol. 21, 1-13.

Kamber, A. (2014). *Duygusal emek bağlamında çalışmanın anlamı ve işe yabancılaşma.* Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi.

Kiral, E. (2016), Psychometric properties of the emotional labor scale in a Turkish sample of school administrators, *Eurasian Journal of Educational Research*, 63, 71-88.

Kirkpatrick, D. L. (1994), *Evaluation training programs,* San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.

Kurt, Z. (2013). *Duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etkisi: İstanbul'daki otel işletmeleri ve seyahat acentalarına yönelik bir araştırma*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

Lazanyi, K. (2004), Who benefits from emotional labor?, *Applied Studies in Agribusiness and Commerce,* 9(3), Agroinform Publishing House, Budapest.

Liu, Y., ve Zhang, D. (2015), Development of questionnaire on emotional labor among primary and secondary school teachers, *Journal of Education and Training Studies,* Vol. 3, No. 1, 46-55.

Marshall, G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü.* O. Akınhay ve D. Kömürcü (Çev). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınevi.

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., ve Wax, A. (2011), Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective, *Organizational Psychology Review*, 1–48.

Mürteza, F., Çolakoğlu, Ü., ve Atay, H. (2017). İşgörenlerin İşe Yabancılaşma Düzeyleri ile Demografik Faktörleri Arasındaki Farklılaşma: Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Travel and Tourism Research,* 12, 1-18.

Mirchandani, K. (2003). Challenging racial silences in studies of emotion work: Contributions from anti-racist feminist theory. *Organization Studies*, 24(5), 721–742.

Oral, L., ve Köse, S. (2011), Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C.16, S.2, 463-492.

Özkaplan, N. (2009), Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi, *Çalışma ve Toplum Dergisi,* 2, 15-24.

Paoli, P. (1997), *Second European survey on the work environment* 1995. Dublin, Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Pugh, S. D., Diefendorff, J. M., Moran, C. M. (2013), *Emotional labor: Organization-level strategies, and outcomes,* A. Grandey, J. Dieffendorff, D. E. Rupp (Editörler), Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work, New York: Routledge.

Pugliesi, K. (1999), The consequenses of emotional labor: Effects on work stres, job satisfaction, and well-being, *The Journal of Motivation and Emotion,* Volume. 23, Issue. 2, 125-154.

Robbins, S.P., ve Judge, T. A. (2013), *Örgütsel Davranış*, İ. Erdem (Çeviri Editörü), 14. Basımdan Çeviri, Ankara: Nobel Yayıncılık.

Sert, G., Kurtoğlu, M., Akıncı, A., Seferoğlu, S. S. (2012). *Öğretmenlerin Teknoloji Kullanma Durumlarını İnceleyen Araştırmalara Bir Bakış: Bir İçerik Analizi Çalışması*, Akademik Bilişim'12 - XIV. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri. Uşak Üniversitesi.

Sieben, B., ve Wettergren, Å. (2010), *Emotionalizing Organizations and Organizing,* B. Sieben ve Å. Wettergren (Editörler), Emotionalizing Organizations and Organizing Emotions – Our Research Agenda 1st Edition, Palgrave Macmillan, 1-23.

Simirnova, O. (2017), Emotion management and the professional culture of administrative social workers in Russia: common standards versus the moral mission of social care, *Journal of Social Policy Studies,* Vol. 15, No. 1, 129-142.

Simirnova, O. (2012), Konseptsiya emotsionalnogo truda Arli R. Hochschild, P.V.Romanov ve E.R.Yarskaya-Smirnova, *Antropologiya professiy: Granitsy zanyatosti v epohu nestabilnosti*, Moskova: Variant, TsSPGİ, 75-96.s

Shetterly, M. L. (2016). *Hidden figures: The American dream and the untold story of the black women mathematicians who helped win the space race*. William Morrow, 368 pp.

Shuler, S., ve Sypher, B. D. (2000). Seeking emotional labor: When managing the heart enhances the work experience, *Management Communication Quarterly*, 14(1), 50–89.

Stanislavksi, C. (1938), *An Actor Prepares*, New York: Routledge.

Şimşek, H., Balay, R., ve Şimşek, A. S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 53-72.

Tang, C., Seal, C. R., Naumann, S. E., ve Miguel, K. (2013), Emotional labor: The role of employee acting strategies on customer emotional experience and subsequent buying decisions, *International Review of Management and Marketing*, Vol. 3, No. 2, 50-57.

Tanriverdi, H., ve Kılıç, N. (2016). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1(1), 1-18.

Totterdell, P., ve Holman, D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*. 8(1), 55–73.

Tokmak, İ. (2014). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi,* 6(3), 134-156.

Tükel, İ. (2012). Modern örgütlerde yabancılaşma ve Kafka'nın "Dönüşüm" romanının bu bağlamda analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 1(2), 34-50.

Uçar, Z. P. (2017). *Gizli Sayılar – Hidden Figures*. https://www.filmloverss.com/gizli-sayilar-hidden-figures/ (15.05.2018).

Wharton, A. S. (2014), Work and Emotions, J. E. Stets, J. H. Turner (Editörler), *Handbook of the Sociology of Emotions*, Volume II, Springer Netherlands.

Wharton, C. S. (1996). Making people feel good: Workers' constructions of meaning in interactive service jobs, *Qualitative Sociology*, 19, 217-233.

Wilkins, A. C, ve Pace, J. A. (2014). Class, Race and Emotions, J. E. Stets, J. H. Turner (Editörler), *Handbook of the Sociology of Emotions,* Volume II, Springer Netherlands.

Wouters, C. (1989). The sociology of emotions and flight attendants: Hochschild's Managed Heart, *Theory, Culture & Society*, Volume: 6 issue: 1, page(s): 95-123.

Yıldız, F. Z. (2018). *Sinema, edebiyat ve fotoğraf: sanatta emeğin temsilleri üzerine bir inceleme.* 26. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. Karadeniz Teknik Üniversitesi. 707-714.

Yıldız, F. Z. (2017). *Duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisi: Kabin memurları örneği.* Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Zaganjori, O. (2016). *Duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi üzerine ampirik bir araştırma.* Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Zapf, D., ve Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15:1, 1-28,

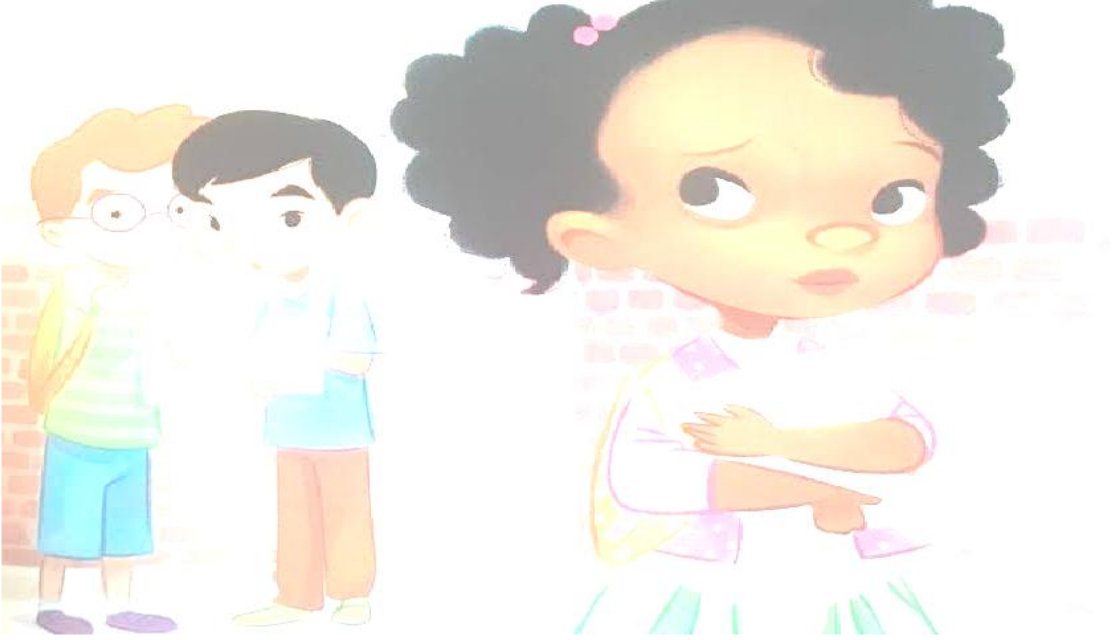
Zapf, D., Mertini, H., Seifert, C., Vogt, C., ve Isic, A. (1999). *Frankfurt Emotion Work Scales— Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit FEWS 3.0*. Frankfurt, Germany: Department of Psychology, J. W. Goethe-University Frankfurt.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., ve Gremler, D. D. (2009), *Services marketing: Integrated customer focus across the firm*, Fifth Edition, New York: McGraw Hill.

https://www.space.com/40285-national-geographic-announces-hidden-figures-series.html, 20.06.2018.

http://www.beyazperde.com/filmler/film-219070/, 20.06.2018.

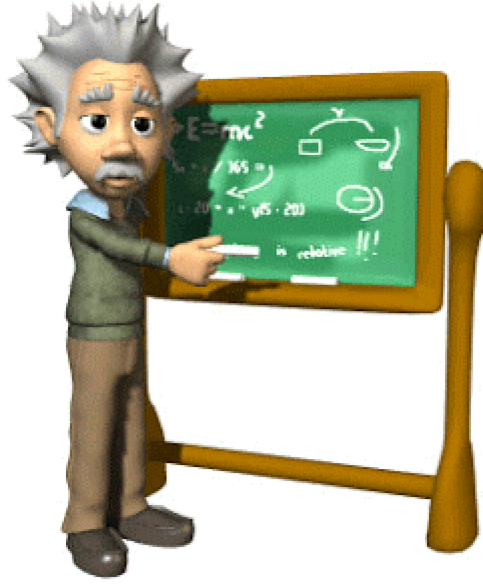
https://www.sinemalar.com/film/237777/hidden-figures, 20.06.2018.



DUYGUSAL EMEK VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ: GİZLİ SAYILAR (HIDDEN FIGURES) FİLMİ

Bilim İnsanlarına Verilmesi Gereken Değer: "Akılsız Akademi Olmaz"

Muhammet Negiz



2012 yılı başlarında bir üniversitede duyduğum güzel bir hikâye, bilim insanlarına verilmesi gereken değer ve desteğe çok iyi işaret ediyordu.

Amerika'da bir üniversite rektörüne, üniversitenin profesörlerinden birisi gelir. Bir akademik çalışması için destek istemek amacı ile projesini anlatmaya başlar. Anlattığı konu aslında rektörün tamamen yabancı olduğu bir konudur. Buna rağmen rektör, profesörün sözünü kesmez, heyecanlı akademisyeni sonuna kadar dinler. Konuşmasının hiç bölünmediğinden midir bilinmez, profesör, rektöre konuyu anlayıp anlamadığını ve projenin desteklenip desteklenmeyeceğini sorar.

Rektör ise açık konuşur:

-Aslında bahsettiklerinizden hiç bir şey anlamadım. Ancak sizin bu konudaki heyecanınız ve şu gözlerinizdeki ışıltı bana yeter.

Ülkemizin bu yaklaşıma ihtiyacı var. Bilim yolunda sabırla ilerlerken katlanılan meşakkatlerin aşılması esnasında akademisyenlerin yanında olacak bir üniversite yönetimi ve devlet anlayışına ihtiyacımız var.

Bir profesörümüz tarafından **"Akılsız akademi olmaz"** şeklinde konunun önem derecesinin altı çizilmektedir. Dolayısıyla **akademik dünyamıza anlam kazandıran akıl sahiplerine** her türlü desteğin verilmesi, onlara üniversite yönetimleri tarafından sahip çıkılması gerekmektedir.

Bilim insanlarımızın gözlerindeki ışıltıların yok olmaması dileğiyle..



Muhammet Negiz / AcademiaNews

Duygusal emek konusunda yapılan araştırmaların önemli bir kısmının kar amaçlı endüstrilerdeki mesleklere yönelik gerçekleştirildiği görülmektedir. Hemşirelik, dağıtım görevlisi, öğretmenlik gibi meslek çalışanlarının önemli bir kısmı kar amacı gütmeyen kurumlarsa çalışsa da duygusal emek sergilemelerini bekleyen müşterilerinin olduğunu (öğrenciler, aileler vb.) söylemek mümkündür. Bu kapsamda bir sonraki araştırmanın kar amacı güden meslek grupları ile kar amacı gütmeyen meslek grupları tarafından tecrübe edilen duygusal emek arasındaki benzerlikler ve farklılıkları ortaya koymak amacı ile gerçekleştirilebilir (Cribbs, 2015: 21-22).

Gizli Sayılar (Hidden Figures) filmi bağlamında değerlendirildiğinde çalışanların duygusal emek ve işe yabancılaşma göstermesinde toplumsal kültür, ırkçılık, ayrımcılık, cinsiyetçilik, yasalar, kurum kültürü, yönetici/lider özellikleri, örgütsel adalet, terfi, işin yapısı gibi çeşitli unsurların etkili olduğu gözlemlenmektedir. Çalışanların işyerinde maruz kaldıkları bu unsurların neticesinde daha fazla duygusal emek göstermeleri ihtiyacı doğmakta ve bu durum işe ve örgütte yabancılaşma sürecini de etkilemektedir. Irkçılık ve ayrımcılık gibi fiillerin iş yerinden uzaklaştırılması girişimi ve örgütsel adaletin sağlanması çabasının ise çalışanların örgütsel bağlılığını artırdığı ve işe yabancılaşmanın önüne geçilmesini sağladığı gözlemlenmektedir.

MUHAMMET NEGİZ | ERZİNCAN | Ocak - 2020